

(19)日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11)特許出願公開番号  
特開2002-56258  
(P2002-56258A)

(43)公開日 平成14年2月20日(2002.2.20)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テームト*(参考)
G 0 6 F 17/60	3 2 2	G 0 6 F 17/60	5 B 0 4 9
	Z E C		Z E C
	3 0 2		3 0 2 C
	5 0 4		5 0 4

審査請求 未請求 請求項の数21 O L (全 32 頁)

(21)出願番号 特願2000-240471(P2000-240471)

(22)出願日 平成12年8月8日(2000.8.8)

(71)出願人 00006747  
株式会社リコー  
東京都大田区中馬込1丁目3番6号  
(72)発明者 後藤 英夫  
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内  
(72)発明者 榎谷 隆志  
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内  
(74)代理人 100070150  
弁理士 伊東 忠彦

最終頁に続く

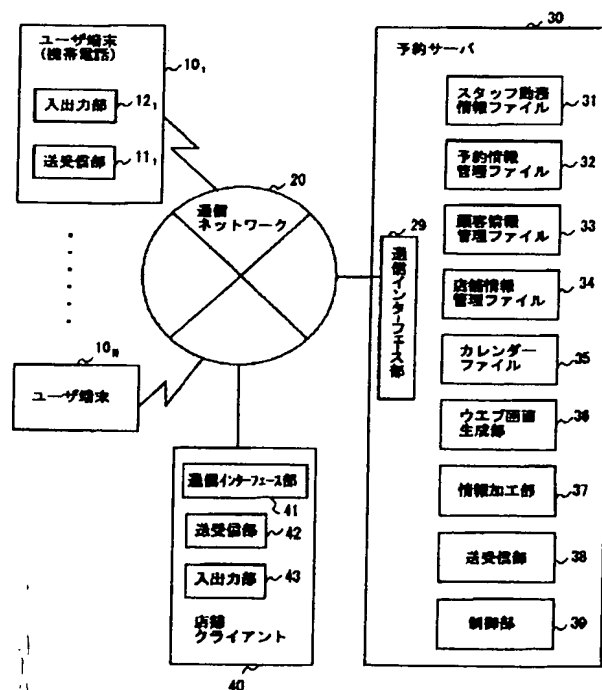
(54)【発明の名称】 予約方法、予約システム、予約サーバ及び記憶媒体

(57)【要約】

【課題】 店舗側にとって、予約業務の省力化を図り、予約調整の手間を削減し、ユーザにとって、何時でも予約できることを目的とする。

【解決手段】 予約を行うユーザ端末(携帯電話)10、予約サーバ30及び店舗に備えられた店舗クライアント40から構成されている。予約サーバ30は、スタッフの勤務情報を格納したスタッフ勤務情報ファイル31と、ユーザの予約情報を格納した予約情報管理ファイル32と、顧客の情報を格納した顧客情報管理ファイル33等を有し、予約、変更又はキャンセル等の処理を自動的に行う。ユーザは、予約サーバ30にアクセスして、登録、予約、キャンセル等を行う。店舗クライアント40は、予約サーバ30から、予約情報を取得する。また、ユーザから、直接、登録、予約、キャンセル等を受けて、予約サーバ30に通知することもできる。

本発明の全体システム構成例を説明するための図



## 【特許請求の範囲】

【請求項 1】 ユーザが、ユーザ端末により、通信ネットワークを介して予約サーバにアクセスして所定のサービスの予約を行う予約方法であって、

前記ユーザは、ユーザ端末により、前記予約サーバにアクセスして、該予約サーバが提供する画面を表示し、表示された画面に対して、記入又は選択を行うことにより、所定のサービスの予約、変更又はキャンセルを行うことを特徴とする予約方法。

【請求項 2】 前記ユーザにサービスを提供する店舗は、前記通信ネットワークに接続した店舗クライアントを備え、前記店舗クライアントは、情報の変化時に、予約に係る情報を前記予約サーバから獲得することを特徴とする請求項 1 記載の予約方法。

【請求項 3】 前記店舗クライアントは、サービスの提供に係る資源別に、予約状況を一覧表示することを特徴とする請求項 2 記載の予約方法。

【請求項 4】 前記店舗クライアントは、前記予約状況一覧表示画面から、予約の追加、変更又は予約のキャンセルを行うことを特徴とする請求項 3 記載の予約方法。

【請求項 5】 前記予約サーバは、予約を行ったユーザ端末に、予約の所定時間前に、予約案内のメールを送信することを特徴とする請求項 1 記載の予約方法。

【請求項 6】 前記予約サーバは、新規登録を行ったユーザ端末に、登録後、新規登録の完了メールを送信することを特徴とする請求項 1 記載の予約方法。

【請求項 7】 前記予約サーバは、前記新規登録の完了メールの配信ができなかった場合、ブラックリストに登録し、且つ、予約されていた場合は、その当該新規顧客の予約データを削除することを特徴とする請求項 6 記載の予約方法。

【請求項 8】 ユーザ端末が通信ネットワークを介して予約サーバにアクセスして所定のサービスの予約を行う予約システムであって、

前記ユーザ端末は、前記予約サーバにアクセスして、該予約サーバが提供する予約画面を表示する予約画面表示手段と、

表示された予約画面に対して、予約に係る情報を記入又は選択を行うことにより入力する予約情報入力手段と、前記予約情報入力手段により入力された予約に係る情報を前記予約サーバに送信する送信手段とを有し、前記予約サーバは、前記ユーザ端末からの予約に係る情報を受信する受信手段と、ユーザの予約情報を格納した予約情報ファイルと、

前記予約に係る情報を受信して、前記予約情報ファイルに予約に係る情報の追加、変更又は削除を行うことにより、サービスの予約、変更又はキャンセルを行うことを特徴とする予約システム。

【請求項 9】 前記通信ネットワークに接続した店舗ク

ライアントを備え、

前記店舗クライアントは、

前記予約に係る情報の変化時に、前記予約に係る情報を前記予約サーバから獲得する獲得手段を有することを特徴とする請求項 8 記載の予約システム。

【請求項 10】 前記店舗クライアントは、

サービスの提供に係る資源別に、予約状況を一覧表示する予約状況一覧表示手段を有することを特徴とする請求項 8 記載の予約システム。

【請求項 11】 前記店舗クライアントは、

前記予約状況一覧表示画面から、予約の追加、予約の変更又は予約のキャンセルを行う手段を有することを特徴とする請求項 8 記載の予約システム。

【請求項 12】 前記予約サーバは、予約を行ったユーザ端末に、予約の所定時間前に、予約案内のメールを送信することを特徴とする請求項 8 記載の予約システム。

【請求項 13】 前記予約サーバは、新規登録を行ったユーザ端末に、登録後、新規登録の完了メールを送信することを特徴とする請求項 8 記載の予約システム。

【請求項 14】 前記予約サーバは、前記新規登録の完了メールの配信ができなかった場合、ブラックリストに登録し、且つ、予約されていた場合は、その当該予約データを削除することを特徴とする請求項 13 記載の予約システム。

【請求項 15】 サービスを提供する店舗に備えた店舗クライアントと、該店舗のサービスの予約を行うユーザが所有するユーザ端末とに通信ネットワークを介して接続された予約サーバであって、

ユーザの予約情報を格納した予約情報ファイルと、

前記ユーザ端末に予約画面を送信する送信手段と、前記予約画面において、前記ユーザが記入又は選択した予約に係る情報を受信する受信手段とを有し、前記予約に係る情報を受信して、前記予約情報ファイルに予約に係る情報の追加、変更又は削除を行うことを特徴とする予約サーバ。

【請求項 16】 前記予約情報ファイルに格納された情報の変化時に、予約に係る情報を、前記店舗クライアントに送信することを特徴とする請求項 15 記載の予約サーバ。

【請求項 17】 前記予約サーバは、電話番号表示機能を利用して、変化情報の取り込み指示を、店舗クライアントに行うことを特徴とする請求項 16 記載の予約サーバ。

【請求項 18】 前記店舗に勤務するスタッフに係る情報を格納したスタッフファイルと、

店舗の稼働日、稼働時間等の情報を格納した店舗稼働情報ファイルと、

カレンダー情報を格納したカレンダー情報ファイルとを有し、

前記店舗クライアントは、サービスの提供に係る資源別

に、予約状況を一覧表示することを特徴とする請求項15記載の予約サーバ。

【請求項19】 前記予約状況一覧表示画面から、予約の変更又は予約のキャンセルを行うことを特徴とする請求項15記載の予約サーバ。

【請求項20】 前記予約サーバは、ユーザの予約の所定時間前に、ユーザ端末に、予約確認のメールを送信することを特徴とする請求項15記載の予約サーバ。

【請求項21】 コンピュータを、ユーザの予約情報を格納した予約情報ファイルを記憶する記憶手段と、

前記ユーザ端末に予約画面を送信する送信手段と、前記予約画面において、前記ユーザが記入又は選択した予約に係る情報を受信する受信手段として機能させ、前記予約に係る情報を受信して、前記予約情報ファイルに予約に係る情報の追加、変更又は削除を行うプログラムを記憶したコンピュータ読取可能な記憶媒体。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、予約方法、予約システム、予約サーバ及び記憶媒体に関する。

【0002】

【従来の技術】ユーザの待ち時間を減らし、店舗での資源の有効活用を図るために、予約システムを導入する店舗が増えている。

【0003】例えば、美容院であれば、電話で予約を行うことにより、待つことなく、美容術を受けることができる。また、美容院側でも、待たせるための場所を設けたり、お茶を出す等の手間が不要となるというメリットがある。

【0004】また、利用者は、専用の可搬型の情報入出力装置を所持し、利用者は、この情報入出力装置でイベント会場等での利用者が容易に各利用施設の待ち状況を知り、且つ、待ち行列を作らずに順番を予約可能とする発明が、出願公開されている（特開平11-25178号公報、発明の名称：待ち状況通知システム及び方法）。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、電話で予約する場合は、電話で予約注文を受けることから、そのための業務が発生するという問題がある。

【0006】また、キャンセル、日時の変更、作業の遅れ等が発生すると、予約調整の手間が必要となる。

【0007】さらに、電話によることから、聞き取りミス、聞き漏れが発生し、ユーザに迷惑がかかることがある。

【0008】また、「待ち状況通知システム及び方法」の発明では、利用者が専用の可搬型の情報入出力装置を所持する必要がある。そのため、この発明を実施するには、利用者が、情報入出力装置を購入するか、又は、施

設側で情報入出力装置を用意し、これを利用者に貸与する必要がある。また、専用の情報入出力装置を持っていない場合は、予約できないという問題がある。

【0009】本発明は、上記問題に鑑みなされたものであり、店舗側にとって、予約業務の省力化を図り、予約調整の手間を削減し、ユーザにとって、何時でも予約できることを目的とするものである。

【0010】

【課題を解決するための手段】上記課題を解決するために、本件発明は、以下の特徴を有する課題を解決するための手段を採用している。

【0011】請求項1に記載された発明は、ユーザが、ユーザ端末（例えば、図1におけるユーザ端末10）により、通信ネットワーク（例えば、図1における通信ネットワーク20）を介して予約サーバ（例えば、図1における予約サーバ30）にアクセスして所定のサービスの予約を行う予約方法であって、前記ユーザは、ユーザ端末により、前記予約サーバにアクセスして、該予約サーバが提供する画面（例えば、図1におけるウェブ画面生成部36が作成した画面）を表示（例えば、図1における入出力部11で表示する。）し、表示された画面に対して、記入又は選択（例えば、図1における入出力部11で入力又は選択する。）を行うことにより、所定のサービスの予約、変更又はキャンセルを行うことを特徴とする。

【0012】請求項1記載の発明によれば、ユーザはインターネットを利用して、何時でも予約することができる。さらに、予約サーバが自動的に予約処理を行うので、店舗側にとって、予約業務の省力化を図り、予約調整の手間を削減することができる。

【0013】また、ユーザ端末がインターネットで通信可能な携帯電話の場合であれば、ユーザは、何時でも、何処でも予約することができる。

【0014】請求項2に記載された発明は、請求項1記載の予約方法において、前記ユーザにサービスを提供する店舗は、前記通信ネットワークに接続した店舗クライアント（例えば、図1における店舗クライアント40）を備え、前記店舗クライアントは、情報の変化時に、予約に係る情報を前記予約サーバから獲得することを特徴とする。

【0015】請求項2記載の発明によれば、店舗クライアントは、情報の変化時に、予約に係る情報を予約サーバから獲得することにより、予約サーバと店舗クライアント間のデータ伝送を少なくすることができる。

【0016】請求項3に記載された発明は、請求項2記載の予約方法において、前記店舗クライアントは、サービスの提供に係る資源別（スタッフ別、シート別、顧客別等）に、予約状況を一覧表示することを特徴とする。

【0017】請求項3記載の発明によれば、サービスの提供に係る資源別に、予約状況を一覧表示することによ

り、スタッフ別、シート別、顧客別等で、予約の状況を一瞥して理解することができる。

【0018】請求項4に記載された発明は、請求項3記載の予約方法において、前記店舗クライアントは、前記予約状況一覧表示画面から、予約の追加、変更又は予約のキャンセルを行うことを特徴とする。

【0019】請求項4記載の発明によれば、店舗クライアントは、予約の状況を一瞥して理解することができる予約状況一覧表示画面から、予約の追加、変更又は予約のキャンセルを行うことにより、簡便に、予約の追加、変更又は予約のキャンセルを行うことができる。

【0020】請求項5に記載された発明は、請求項1記載の予約方法において、前記予約サーバは、予約を行ったユーザ端末に、予約の所定時間前（顧客の家との交通に要する時間を考慮して、家を出る時刻）に、予約案内のメールを送信することを特徴とする。

【0021】請求項5記載の発明によれば、予約サーバは、予約を行ったユーザ端末に、予約の所定時間前に、予約案内のメールを送信することにより、予約の不履行を防止することができる。請求項6に記載された発明は、請求項1記載の予約方法において、前記予約サーバは、新規登録を行ったユーザ端末に、登録後、新規登録の完了メールを送信することを特徴とする。

【0022】請求項6記載の発明によれば、予約サーバは、新規登録を行ったユーザ端末に、登録後、新規登録の完了メールを送信することにより、新規登録の確認を行うことができる。請求項7に記載された発明は、請求項6記載の予約方法において、前記予約サーバは、前記新規登録の完了メールの配信ができなかった場合、ブラックリストに登載し、且つ、予約されていた場合は、その当該新規顧客の予約データを削除することを特徴とする。

【0023】請求項7記載の発明によれば、予約サーバは、新規登録の完了メールの配信ができなかった場合、ブラックリストに登載し、且つ、予約されていた場合は、その当該新規顧客の予約データを削除することにより、いたずらによる登録及び予約を防止することができる。

【0024】請求項8に記載された発明は、ユーザ端末（例えば、図1におけるユーザ端末10）が通信ネットワーク（例えば、図1における通信ネットワーク20）を介して予約サーバ（例えば、図1における予約サーバ30）にアクセスして所定のサービスの予約を行う予約システムであって、前記ユーザ端末は、前記予約サーバにアクセスして、該予約サーバが提供する予約画面（例えば、図1におけるウェブ画面生成部36が作成した画面）を表示する予約画面表示手段（例えば、図1における入出力部12）と、表示された予約画面に対して、予約に係る情報を記入又は選択を行うことにより入力する予約情報入力手段（例えば、図1における入出力部1

2）と、前記予約情報入力手段により入力された予約に係る情報を前記予約サーバに送信する送信手段（例えば、図1における送受信部11）とを有し、前記予約サーバは、前記ユーザ端末からの予約に係る情報を受信する受信手段（例えば、図1における送受信部38）と、ユーザの予約情報を格納した予約情報ファイル（例えば、図1における予約情報管理ファイル32）と、前記予約に係る情報を受信して、前記予約情報ファイルに予約に係る情報の追加、変更又は削除を行うことにより、サービスの予約、変更又はキャンセルを行うことを特徴とする。

【0025】請求項9に記載された発明は、請求項8記載の予約システムにおいて、前記通信ネットワークに接続した店舗クライアント（例えば、図1における店舗クライアント40）を備え、前記店舗クライアントは、前記予約に係る情報の変化時に、前記予約に係る情報を前記予約サーバから獲得する獲得手段（例えば、図1における送受信部42）を有することを特徴とする。

【0026】請求項10に記載された発明は、請求項8記載の予約システムにおいて、前記店舗クライアントは、サービスの提供に係る資源別（スタッフ別、シート別、顧客別等）に、予約状況を一覧表示する予約状況一覧表示手段（例えば、図1における入出力部43）を有することを特徴とする。

【0027】請求項11に記載された発明は、請求項8記載の予約システムにおいて、前記店舗クライアントは、前記予約状況一覧表示画面から、予約の追加、予約の変更又は予約のキャンセルを行う手段（例えば、図1における入出力部43）を有することを特徴とする。

【0028】請求項12に記載された発明は、請求項8記載の予約システムにおいて、前記予約サーバは、予約を行ったユーザ端末に、予約の所定時間前に、予約案内のメールを送信することを特徴とする。

【0029】請求項13に記載された発明は、請求項8記載の予約システムにおいて、前記予約サーバは、新規登録を行ったユーザ端末に、登録後、新規登録の完了メールを送信することを特徴とする。請求項14に記載された発明は、請求項13記載の予約システムにおいて、前記予約サーバは、前記新規登録の完了メールの配信ができなかった場合、ブラックリストに登載し、且つ、予約されていた場合は、その当該予約データを削除することを特徴とする。

【0030】請求項8～請求項14記載の予約システムは、請求項1～請求項7記載の予約方法に適した予約システムを規定したものである。

【0031】請求項15に記載された発明は、サービスを提供する店舗に備えた店舗クライアント（例えば、図1における店舗クライアント40）と、該店舗のサービスの予約を行うユーザが所有するユーザ端末（例えば、図1におけるユーザ端末10）とに通信ネットワーク

(例えば、図1における通信ネットワーク20)を介して接続された予約サーバ(例えば、図1における予約サーバ30)であって、ユーザの予約情報を格納した予約情報ファイル(例えば、図1における予約情報管理ファイル32)と、前記ユーザ端末に予約画面を送信する送信手段(例えば、図1における送受信部38)と、前記予約画面において、前記ユーザが記入又は選択した予約に係る情報を受信する受信手段(例えば、図1における送受信部38)とを有し、前記予約に係る情報を受信して、前記予約情報ファイルに予約に係る情報の追加、変更又は削除を行うことを特徴とする。

【0032】請求項16に記載された発明は、請求項15記載の予約サーバにおいて、前記予約情報ファイルに格納された情報の変化時に、予約に係る情報を、前記店舗クライアントに送信することを特徴とする。

【0033】請求項17に記載された発明は、請求項16記載の予約サーバにおいて、前記予約サーバは、電話番号表示機能を利用して、変化情報の取り込み指示を、店舗クライアントに行うことを特徴とする。

【0034】請求項18に記載された発明は、請求項15記載の予約サーバにおいて、前記店舗に勤務するスタッフに係る情報を格納したスタッフファイル(例えば、図1におけるスタッフ勤務情報ファイル31)と、店舗の稼働日、稼働時間等の情報を格納した店舗稼働情報ファイル(例えば、図1における店舗情報管理ファイル34)と、カレンダー情報を格納したカレンダー情報ファイル(例えば、図1におけるカレンダーファイル35)とを有し、前記店舗クライアントは、サービスの提供に係る資源別(スタッフ別、シート別、顧客別等)に、予約状況を一覧表示することを特徴とする。

【0035】請求項19に記載された発明は、請求項15記載の予約サーバにおいて、前記予約状況一覧表示画面から、予約の変更又は予約のキャンセルを行うことを特徴とする。

【0036】請求項20に記載された発明は、請求項15記載の予約サーバにおいて、前記予約サーバは、ユーザの予約の所定時間前に、ユーザ端末に、予約確認のメールを送信することを特徴とする。

【0037】請求項15～請求項20記載の予約サーバは、請求項8～請求項14記載の予約システムに適した予約サーバを規定したものである。

【0038】請求項21に記載された発明は、コンピュータを、ユーザの予約情報を格納した予約情報ファイルを記憶する記憶手段と、前記ユーザ端末に予約画面を送信する送信手段と、前記予約画面において、前記ユーザが記入又は選択した予約に係る情報を受信する受信手段として機能させ、前記予約に係る情報を受信して、前記予約情報ファイルに予約に係る情報の追加、変更又は削除を行うプログラムを記憶したコンピュータ読取可能な記憶媒体である。

【0039】請求項21記載の記憶媒体は、請求項15～請求項20記載の予約サーバが使用可能なプログラムが記憶されている記憶媒体を規定したものである。

【0040】

【発明の実施の形態】次に、本発明の実施の形態について図面と共に説明する。

【0041】図1に、本発明の全体システム構成例を示す。

【0042】本システムは、ユーザ端末10<sub>1</sub>～ユーザ端末10<sub>n</sub>、通信ネットワーク20、予約サーバ30及び店舗クライアント40から構成されている。

【0043】ユーザ端末10<sub>1</sub>～ユーザ端末10<sub>n</sub>は、ユーザが所有する端末で、無線又は有線で通信ネットワーク20と接続されている。ブラウザを有し、インターネットに接続された各種ウェブサイトにアクセスすることができる。

【0044】ユーザ端末10<sub>1</sub>～ユーザ端末10<sub>n</sub>は、本発明の内容からすれば、携帯端末又はインターネットに接続可能な携帯電話の方が好適であるが、固定端末であっても良い。

【0045】ユーザ端末10は、情報を送受信するための送受信部11及び情報又はデータを入力又は表示するための入出力部12を備えている。

【0046】後述するように、ユーザは、ユーザ端末10を利用して、予約サーバ30に対して、登録、予約、キャンセル等を行うことができる。

【0047】通信ネットワーク20は、インターネット網、移動通信網、固定通信網を含む。

【0048】予約サーバ30は、通信ネットワークを介してサービスを提供する店舗の店舗クライアント40と、該店舗のサービスの予約を行うユーザのユーザ端末10とに接続されたサーバである。

【0049】予約サーバ30は、通信インターフェース部29と、スタッフの勤務情報を格納したスタッフ勤務情報ファイル31と、ユーザの予約情報を格納した予約情報管理ファイル32と、顧客の情報を格納した顧客情報管理ファイル33と、店舗情報を格納した店舗情報管理ファイル34と、カレンダーファイル35と、ウェブ画面生成部36と、情報加工部37、送受信部38と、制御部39とを有している。

【0050】また、通信インターフェース部29は、モデム、ネットワークカード等を含み、ユーザ端末10<sub>1</sub>～ユーザ端末10<sub>n</sub>及び店舗クライアント40と通信を行うためのインターフェース処理を行う。

【0051】また、スタッフ勤務情報ファイル31は、出勤パターン情報ファイル、スタッフ別個人情報(資格、技術レベル、経験年数など)ファイル、スタッフ別休日計画ファイル、スタッフ別休暇予定ファイル等を含む。

【0052】また、予約情報管理ファイル32は、スタ

ップ別予約情報ファイル、日次予約情報ファイル、月次予約情報ファイル、シート別情報ファイル、顧客別予約情報ファイル等を含む。

【0053】また、顧客情報管理ファイル33は、顧客情報（住所、氏名、メールアドレス、年齢など）ファイル、ブラックリスト（登録したがメールが配信できない顧客、予約したものの履行しない顧客等のリスト）ファイル、キャンセル履歴ファイル、来店交通所要時間（顧客と店舗間の所要交通時間）ファイル、前回の施術内容ファイル、過去の施術内容ファイル、顧客別髪型（髪型、カラー、など）ファイル等を含む。

【0054】また、店舗情報管理ファイル34は、商品（コースメニュー）ファイル、料金体系ファイル、施術時間管理ファイル等を含む。

【0055】また、カレンダーファイル35は、営業日ファイル、休日ファイル等を含む。

【0056】また、ウェブ画面生成部36は、登録、予約、変更又はキャンセル等に関する携帯端末で表示する画面及び店舗クライアントで表示する画面を生成する。

【0057】また、情報加工部37は、情報を加工して必要な情報を生成又は変更する。例えば、予約の一覧表の作成・変更、メールの作成・変更等を行う。

【0058】送受信部38は、電子メール、HTML等の送受信を行う。

【0059】また、制御部39は、中央処理装置を含み、予約サーバ30全体を制御する。

【0060】店舗クライアント40は、ブラウザを搭載し、通信インターフェース部41、情報を送受信するための送受信部42及び情報又はデータを入力又は表示するための入出力部43を備えている。

【0061】また、通信インターフェース部41は、モデム、ネットワークカード等を含み、ユーザ端末10、～ユーザ端末10、及び予約サーバ30と通信を行うためのインターフェース処理を行う。

【0062】店舗クライアント40は、ユーザにサービスを提供する店舗に備えられたクライアントであり、予約サーバ30から、予約に係る情報を取得する。

【0063】また、携帯端末10から予約、変更又はキャンセル等を受けた場合、予約サーバ30にアクセスして、予約、変更又はキャンセル等を行うことができる。

【0064】以下に、実施例として、美容院の予約について説明する。

【0065】説明は、携帯端末の処理フロー、お店（美容院）端末の処理フロー、その他の処理フローの順に説明する。

#### 【0066】携帯端末の処理フロー

図2～図4に、携帯端末（携帯電話）の処理フローの例を示す。

【0067】顧客は、携帯端末を利用して、予約サーバ30にアクセスして、登録、予約、キャンセル、変更等

を行う。

【0068】インターネットを介して、予約サーバ30のサイトを開く（S100）。予約サーバ30の提供する、図5に示すような、予約のメニュー画面を表示する（S101）。次いで、予約のメニュー画面に示す「ご案内」、「ご予約」及び「キャンセル」の一つを選択する（S102）。

（案内）ステップ102で、「ご案内」を選択した場合（S103）のフローを説明する。

【0069】「ご案内」を選択すると、例えば、図6（B）に示すような、選択画面が表示される（S104）。選択画面には、「お店の紹介」、「スタッフ紹介」及び「料金ご案内」が表示されている。これらの一つを選択すると（S105～S108）、選択した事項に対応した画面を、予約サーバ30から取り込み表示する（S109、S110）。図6（C）には、「料金ご案内」を選択した場合における画面の表示の例を示す。

（予約）ステップ102で、「ご予約」を選択した場合（S111）のフローを説明する。

【0070】「ご予約」を選択すると、例えば、図6（D）に示すような、選択画面が表示される（S112）。選択画面には、「新規」、「メンバー」及び「予約状況（前回と同じコース）」が表示されている。

（予約－新規）始めての人は、ステップ113で、「新規」を選択する（S114）。その後、図6（E）

（F）に示すような、登録画面で個人データの入力を行い（S116）、このデータを予約サーバ30に送信し（S116）、図6（G）に示すような、登録終了画面を取り込んで（S117）、表示する（S118）。

【0071】次いで、さらに、予約を行う場合は（S119：Y）、図6（J）、図6（K）に示すような、その月の予約状況又はその日の予約状況を参照して、予約月の入力（図6（G）参照）、希望コースの選択（図6（H）参照）、スタッフの指名（図6（I）参照）等を行って予約を行う（S120～S138）。

【0072】ユーザは、予約を行うと、図7（A）のような予約完了画面が表示され、その後、予約サーバ30から、図7（B）に示すような、新規登録完了メールを受信する。ユーザは、その内容を見て予約の確認を行う（S139、S140）。

【0073】この新規登録完了メールが配信できるか否かで、いたずら防止チェックを行うことが可能となる。

（予約－メンバー）メンバーの人は、ステップ113で、「メンバー」を選択する（S150）。その後、図8（B）に示すような、利用月・日選択画面のデータを予約サーバ30から取り込んで（S151）、表示する（S152）。利用月・日選択画面で利用する月日を選択し（S153）、このデータを予約サーバ30に送信する（S160）。予約サーバ30では、このデータを受信して、メンバーが、特別メンバーであるか、一般メ

ンバーであるかを、顧客情報管理ファイル34を参照して判断する(S161)。

【0074】特別メンバーの場合、ステップ162～ステップ167で、特別メンバーに対応した予約処理を行う。

【0075】一般メンバーの場合、ステップ168以下で、一般メンバーに対応した予約処理を行う。

【0076】ステップ168～ステップ171で、コースの選択を行う。つまり、図8(C)に示すような、コース選択画面データを受け取り(S168)、表示し(S169)、希望コースを選択して(S170)、選択したコースのデータを予約サーバ30に送信する(S171)。

【0077】コースが、前回と異なる場合、図8(C)及び図8(D)の画面を表示して、コースの選択(S182～S184)とスタッフの選択(S178～S180)とを行い、選択したデータを予約サーバ30に送信する(S181、S185)。

【0078】予約日を指定しなかった場合は、ステップ173～ステップ175で、図8(E)の画面を表示して、予約日を選択し、選択したデータを予約サーバ30に送信する(S176)。

【0079】その後、図8(F)のような該当する日の予約状況画面データを取り込み(S195)、希望時間を選択し(S196)、選択した時間を予約サーバ30に送信する(S197)。

【0080】その後、図8(G)に示すような、予約サーバ30が送信したメンバー予約完了画面を取り込み(S198)、表示する(S199)。

(予約-予約済)予約済の人は、ステップ113で、「予約済」を選択して(S154)、選択したデータを予約サーバ30に送信する(S155)。

【0081】その後、図8(B)に示すような、日付選択画面データを受け取り(S190)、表示する(S191)。変更なしの場合(S192:Y)、検索日を選択して(S193)、選択した日付のデータを予約サーバ30に送信する(S194)。

【0082】その後、図8(F)の予約状況画面データを取り込み(S195)、希望時間を選択し(S196)、選択した時間を予約サーバ30に送信する(S197)。

【0083】その後、図8(G)に示すような、予約サーバ30が送信したメンバー予約完了画面を取り込み(S198)、表示する(S199)。

【0084】なお、ステップ192で変更ありの場合は、図8(C)及び図8(D)の画面を表示して、コースの選択(S182～S184)とスタッフの選択(S178～S180)とを行い、選択したデータを予約サーバ30に送信する(S181、S185)。

【0085】予約日を指定しなかった場合は、ステップ

173～ステップ175で、図8(E)の画面を表示して、予約日を選択し、選択したデータを予約サーバ30に送信する(S176)。

(キャンセル)ステップ102で、「キャンセル」を選択した場合(S200)のフローを説明する。

【0086】既に、予約されている場合、図9(B)に示すような、メンバー予約画面データを取り込み(S202)、表示し(S203)、キャンセルを選択し(S204)、選択したデータを予約サーバ30に送信する(S205)。

【0087】その後、図9(C)に示すような、キャンセル完了表示画面を受信する(S206)。再予約を行う場合は、図9(D)の画面で、予約月を押下し(Dに飛び、以降のステップを実行する)、日時、コース、スタッフ等を選択する。また、再予約を行わない場合は、予約サーバ30からのサイト画面データを取り込んで(S210)、サイト画面を表示する(S211)。

お店(美容院)端末の処理フロー

図10～図15に、お店端末(美容院)での処理フローの例を示す。

【0088】美容院は、お店端末を利用して、予約サーバ30にアクセスして、新規顧客の登録、顧客のデータ変更、スケジュール表示及び予約、顧客情報表示及び検索、お店データの入力及び変更、新規予約受付等を行うことができる。

【0089】インターネットを介して、予約サーバ30のサイトを開いて、予約サーバ30の提供する、図17(A)に示すような、美容業務メニュー画面を表示する(S300)。次いで、メニュー画面に示す「新規登録・データ変更」、「スケジュール表示」、「顧客情報表示・検索」、「お店データの入力・変更」、「予約受付(新規)」の一つを選択する(S301)。

(新規登録・データ変更)ステップ301で、「新規登録・データ変更」を選択した場合(S302)のフローを説明する。

【0090】「新規登録・データ変更」を選択すると、例えば、図17(B)に示すような、選択画面が表示される(S302)。選択画面には、「顧客データ新規登録」、及び「顧客データ変更」が表示されている。

(新規登録・データ変更-登録)ステップ303で、「顧客データ新規登録」を選択すると、顧客データ新規登録表示をして(S304)、図17(C)に示すような、入力画面が表示される(S305)。

【0091】この入力画面には、例えば、氏名、性別、生年月日、郵便番号、住所、自宅電話番号、携帯電話番号、携帯電話のメールアドレス、携帯電話機種(インターネット対応か否か等の情報)及びメール配信希望の有無等を入力するように設定されている。

【0092】顧客データを入力すると(S306)、会員番号が発行され(S307)、予約サーバ30の顧客

情報管理ファイル33に書き込まれる(S308)。

【0093】新規登録した後で、今回、予約するかを判定する(S309)。

【0094】今回利用せず(S309:Y)、その他に、新規登録する人がいなければ(S317:Y)、必要に応じて(S318、S319)、本日、登録したリストを表示してステップ303に戻る。

【0095】新規登録後、予約を行う場合は(S309:N)、ステップ310～ステップ316で、予約を行い、予約サーバ30の予約情報管理ファイル32に書き込まれる(S308)。

(新規登録・データ変更-登録)ステップ303で、「顧客データ変更」を選択すると、顧客データ変更表示をして(S320)、顧客データ変更画面(図示せず)が表示される(S321)。

【0096】この顧客データ変更画面により、顧客データを変更し(S322～S325、S327、328)、予約サーバ30の顧客情報管理ファイル33に書き込まれる(S326、S329)。

【0097】次に、更に変更するデータがなければ(S330:Y)、必要に応じて(S331、S332)、本日、変更したリストを表示してステップ303に戻る。

(スケジュール表示)ステップ301で、「スケジュール表示」を選択した場合(S340)のフローを、図11及び図12を用いて説明する。

【0098】「スケジュール表示」を選択すると、例えば、図17(D)に示すような、スケジュール画面が表示される(S350)。スケジュール画面には、「月・日、曜日」と、「スタッフ」、「シート」、「今日」、「明日」、「1週間」及び「1ヶ月」を選択するボタンが表示されている。

【0099】なお、スタッフを軸にしたスケジュールを見たい場合は、「スタッフ」を選択し、シート(席)を軸にしたスケジュールを見たい場合は、「シート」を選択する。

【0100】(スケジュール表示-スタッフ)ステップ351で、「スタッフ」を選択した場合のフローを説明する。

【0101】「スタッフ」の選択と同時に、「今日」、「明日」、「1週間」及び「1ヶ月」の一つを選択して、そのボタンを押下する。

【0102】なお、「今日」、「明日」、「1週間」及び「1ヶ月」のボタンを押下すると、今日、明日、今日を含む1週間、今日を含む1ヶ月の予定表を得ることができる。

【0103】例えば、今日(6月10日)を選択した場合は、予約サーバ30の予約情報管理ファイル32、カレンダーファイル35、スタッフ勤務情報管理ファイル31等からデータを取りだして、図17(F)に示すよ

うな、スタッフをキーにした、予約一覧を表示する(S354～S357)。

【0104】なお、この画面は、予約サーバ30に、更新の起動をかける等により、最新の画面を受信して、最新画面に切換えを行うことができる(S358)。

【0105】更に、このスケジュール画面から、必要に応じて、予約又は予約の変更を行うことができる。

【0106】図17(F)は、6月10日のスタッフをキーにした予約一覧であり、縦にスタッフ名が横に時間が示されている。

【0107】スタッフ毎に、予約した顧客と時間が示されており、これを見れば、スタッフの予約状況が一目でわかる。

【0108】また、空いているところに、予約を入れるには、表の下部の予約記入欄に、記入又は選択することにより、予約を行うことができる。

【0109】例では、顧客「長島」様が、スタッフのC子に2時30分からパーマを予約している。

【0110】ステップ360～ステップ370に、予約を行うフロー例を示してある。

【0111】図12は、予約サーバ30で、お店の予定表の変更が必要になった場合(例えば、予約の追加、変更又はキャンセルがあり、お店に対して、情報の取り込み指示が成された場合等)予約の変更を行う処理フローを示す。

【0112】図12は、店舗クライアント40は、予約の追加、変更又はキャンセルが生じたことによる情報の取り込み指示を受けて(S390)、予約サーバ30から、変更画面を取り込み(S391)、変更データの書き換えを実施し(S392)、最新のスケジュール画面を生成して表示する(S393)。(スケジュール表示-シート)ステップ351で、「シート」を選択した場合のフローを説明する。

【0113】「シート」の選択と同時に、「今日」、「明日」、「1週間」及び「1ヶ月」の一つを選択して、そのボタンを押下する。

【0114】例えば、今日(6月10日)を選択した場合は、予約サーバ30の予約情報管理ファイル32、カレンダーファイル35等からデータを取りだして、図17(I)に示すような、シートをキーにした、予約一覧を表示する(S379～S385)。

【0115】なお、この画面は、予約サーバ30に、更新の起動をかける等により、最新の画面を受信して、最新画面に切換えを行うことができる(S386)。

【0116】更に、この後、予約又は変更があった場合は、スケジュール画面から、必要に応じて、予約又は予約の変更を行うことができる。

(顧客情報表示・検索)ステップ301で、「顧客情報表示・検索」を選択した場合(S341)のフローを、図13及び図14を用いて説明する。



【0117】「顧客情報表示・検索」を選択すると、例えば、図17(E)に示すような、入力画面が表示される(S399)。入力画面には、「名前(カナ)検索」、「電話番号検索」、「会員番号検索」、「予約日検索」、「VIP」及び「全数」が、数字、カナ入力部及び検索ボタンと共に表示されている。

【0118】数字、カナ入力部を利用して、「名前(カナ)検索」、「電話番号検索」、「会員番号検索」、「予約日検索」の入力欄に入力を行い、検索ボタンを押下すると、名前、電話番号、会員番号又は予約日による検索が行われる。

【0119】なお、「VIP」は、VIPを検索するときに使用する。また、「全数」は、現在顧客の全員についてを知りたいとき等に使用する。

【0120】「名前(カナ)検索」を選択した場合は(S401)、数字、カナ入力部を使用して、カナの入力を実施し(S402、S403)、検索ボタンを押下して検索し、その結果を、リスト表示し(S404)、リストから該当者を決定し(S405)、決定した顧客のデータを取り込む(S406)。同じように、「電話番号検索」を選択した場合は(S407)、ステップ408～ステップ409で顧客を決定して、該顧客のデータを取り込む(S410)。

【0121】また、「会員番号検索」を選択した場合は(S411)、ステップ412～ステップ413で決定した顧客のデータを取り込み(S414)、「全数検索」を選択した場合は(S420)、ステップ421～ステップ426で決定した顧客のデータを取り込み(S427)、「VIP」を選択した場合は(S450)、ステップ451～ステップ454で決定した顧客のデータを取り込む(S455)。

【0122】その後、図14に示す処理を行う。つまり、検索した顧客の追加予約(S461～S472)、検索した顧客の予約変更(S481～S489、S462～S472)及び検索した顧客のキャンセル(S480、S483～S487)を行う。

【0123】また、ステップ400で、「予約日検索」を選択した場合は(S430)、予約希望日、コース、スタッフ、顧客識別情報等の入力を行い(S431～S439)、該データを予約サーバ30に送信し(S440)、サーバで当該データの書き換えを行い(S441)、予約サーバ30からの予約完了メッセージを受信して表示する(S442)。

【0124】図17(G)に、顧客を検索した画面例を示す。この画面で、予約変更又は追加予約のボタンを押下すると、図17(H)のような画面が表示されて、予約の変更、追加等が行われる。

(お店データの入力・変更)ステップ301で、「お店データの入力・変更」を選択した場合(S342)のフローを、図15を用いて説明する。

【0125】「お店データの入力・変更」を選択すると、図18(B)に示すような、お店データの入力・変更画面が表示される。

【0126】このお店データの入力・変更画面のコース料金を選択すると、図18(E、G、H、I、J)に示すようなコース料金設定・変更画面(料金データ入力・変更画面)で、コース料金を変更することができる(S491～S507)。

【0127】同様に、図18(C)に示すようなお店データ入力・変更画面で、お店案内情報を変更し(S510～S514)、図18(F)に示すようなスタッフ情報設定・変更画面で、スタッフ情報を変更し(S515～S519)、図18(D)に示すようなイベント情報入力・変更画面で、イベント情報を変更する(S520～S524)ことができる。

(予約受付(新規))ステップ301で、「予約受付(新規)」を選択した場合(S343)のフローが、図16に示されている。

【0128】「予約受付(新規)」を選択すると、例えば、図17(J)に示すような、予約受付画面が表示される(S399)。予約受付画面には、縦にスタッフ名が横に時間が示されている。これにより、現在の予約状況を一瞥することができる。

【0129】空いているところは、予約が可能である。予約は、表の下部の予約事項に記入又は選択することにより予約を行う。

【0130】例では、顧客「長島」様が、スタッフのC子に2時30分からパーマを予約している。

【0131】なお、担当欄でスタッフが選択でき、「パーマ」と表示されている記入欄で、コースを選択する。また、スタッフを指名しなくてもよい。

【0132】この処理の例が、ステップ530～ステップ552に示されている。

#### その他の処理フロー

(サーバのバッチ処理フロー) 予約サーバ30のバッチ処理フローの例を、図19を用いて説明する。

【0133】ステップ620で、バッチ時間か否かを判定する。バッチ時間(S620:Y)にバッチ処理を行うが、バッチ時間でなくても(S620:N)、お店の指示が有れば(S628)、バッチ処理を行う。

【0134】次いで、交信中で無ければ(S621)、電話受付画面をバッチ処理中と表示し(S622)、お店にバッチ処理の開始を連絡する(S623)。

【0135】その後、日次、月次のバッチ処理を実施する(S624)。また、電子メール発送リスト作成を行い(S626)、バッチ処理を終了し、電話受付画面を通常表示に変更し(S626)、お店にバッチ処理の終了を知らせる画面を送信する(S627)。

【0136】また、電子メール発送リストを参照して、電子メール送信時間になれば、所定の宛先に、案内の電

子メールを送信する（S630）。

【0137】なお、電子メールは、登録又は予約のお礼、予約日のお知らせ、お店への出発時刻に行うお知らせ、誕生日を利用したお知らせ等が送信される。

（サーバのブラックリスト作成処理フロー）予約サーバ30のブラックリスト作成処理フローの例を、図20を用いて説明する。

【0138】図20では、予約サーバ30は、送受信部38により、新規予約に応じて「お礼メール」を送信したとき、配信できたか否かで、ブラックリストを作成している。

【0139】ステップ640～ステップ653により、新規登録と、必要に応じて予約が行われ、そのお礼メールが、予約サーバ30からユーザ端末10に送信される。

【0140】予約サーバ30は、配信できた場合は（S654：Y、S657：N、S659：N）、メンバーとして顧客情報管理ファイル33に登録する（S655）。

【0141】予約サーバ30は、配信できない場合は（S654：N）、10分後及び20分後に、お礼メールを再送するが（S656～S658）、それでも、配信できない場合は（S659：Y）、ブラックリストに登録し（S660）、予約されている場合は、予約データを削除する（S661）。

【0142】なお、図20における「電話固有情報」とは、例えば、14桁からなる番号情報及び機種番号（メーカー名＋シリーズ名等）である。この電話固有情報は、発呼の度に、相手に通知される。また、再送の間隔及び回数は任意に設定できる。

【0143】本実施例では、この「電話固有情報」を顧客情報管理ファイル33に登録し（S643）、この「電話固有情報」により、顧客の識別を行っている。

【0144】また、図20とは別に、顧客が実際の予約を履行しない場合に、その顧客をブラックリストに載せてもよい。

（サーバの予定表作成処理フロー）予約サーバ30における予定表作成処理フローの例を、図21を用いて説明する。

【0145】予定表は、スタッフ勤務情報、店舗情報、カレンダー情報及び予約情報から作成される。

【0146】まず、予約サーバ30は、スタッフ勤務情報ファイル31、店舗情報管理ファイル34、カレンダーファイル35及び予約情報管理ファイル32から、スタッフデータ（S600）、お店データ（S601）、カレンダーデータ（S602）及び予約データ（S603）を取り込んで、最新の予定表を作成する（S604）。

【0147】最新の予定表は、カレンダー別、スタッフ別、顧客別に、最新予定表が作成、変更、更新される

（S605～S608）。

【0148】次いで、キャンセル処理の必要が無く（S609：N）、予約処理が行われた場合は、予約お礼の表示をして（S610）、当日分の変更が有れば（S611：Y）、お店に取り込み指示を行い（S612）、予定表の作成を終了する（S613）。

【0149】当日分の変更が無ければ（S611：N）、そのまま、予定表の作成を終了する（S613）。

【0150】なお、キャンセル処理が行われた場合は（S609：Y）、図22を用いて説明する。

【0151】キャンセル完了の表示を受信先に送信する（S680）。バッチ時間の場合（S681：Y）、お店の店舗クライアントに、最新予約情報を反映して終了する（S682）。

【0152】バッチ時間でない場合（S681：N）、即時送信対象でない場合は（S683：N）、そのまま、終了する。

【0153】バッチ時間でなく（S681：N）、即時送信対象の場合は（S683：Y）は、お店に取り込み指示を送信して（S684）、お店の店舗クライアントに、最新予約情報を反映して終了する（S682）。

【0154】なお、即時送信対象とは、本日予約対象分、任意予約対象分及びお店より強制受信を受けた場合等である。

（サーバのキャンセル処理フロー）予約サーバ30におけるキャンセル処理フローの例を、図23を用いて説明する。

【0155】キャンセル情報（例えば、キャンセルフラグ）は、携帯端末から受信する場合と、店舗クライアントから受信する場合がある。

【0156】携帯端末の場合は、電話固有情報で顧客を識別し、店舗クライアントからの場合は、顧客の識別番号から顧客を識別する。

【0157】キャンセルフラグを受信すると（S670）、携帯端末から受信した場合と、店舗クライアントから受信した場合に分けて処理を行い、顧客を識別する（S671、S672、S673）。

【0158】次いで、候補予約データを取り込んで（S673）、候補予約データを検索し（S675）、候補予約データを表示する（S676）。

【0159】その後、キャンセルした顧客のキャンセルフラグを受信して（S677）、キャンセルした顧客のキャンセルデータを取り込み（S678）、予定表に反映させる。

（ブラックリスト活用フロー）次に、ブラックリストを活用する処理フローの例を、図24を用いて説明する。

【0160】予約が有った場合（S690）、携帯端末の場合は、電話固有情報で顧客を識別し、店舗クライアントからの場合は、顧客の識別番号から顧客を識別する

(S 6 9 2、S 6 9 3)。識別した顧客が、ブラックリストに登録されているかを見る (S 6 9 4 : Y)。

【0 1 6 1】ブラックリストを活用しない場合 (S 6 9 4 : N)、又は、ブラックリストを見ても、ブラックリストに登録されていなければ (S 6 9 5 : N)、通常フローに進む (S 6 9 0)。また、ブラックリストを見て、ブラックリストに登録されており (S 6 9 5 : Y)、携帯端末からの予約の場合は (S 6 9 7 : N)、ブラックリスト情報をお店に提供し、お店で、判断して、予約を受け付けるか否かの判断及びその後の処理を行う (S 6 9 8)。

【0 1 6 2】また、ブラックリストを見て、ブラックリストに登録されており (S 6 9 5 : Y)、店舗クライアントからの予約の場合は (S 6 9 7 : Y)、お店で設定した処理を行う (S 6 9 9)。

(予約サーバと店舗クライアント間の通信フロー) 予約サーバ30と店舗クライアント40間の通信フローの例について、図25～図27を用いて説明する。

【0 1 6 3】予約サーバ30は、予約に関する情報が変化したとき、店舗クライアント40に情報を伝送する。20

【0 1 6 4】図25は、電話番号の表示機能を利用する場合である。

【0 1 6 5】店舗クライアント40は、電話を受けると、発呼した電話番号を調べる。

【0 1 6 6】電話番号が、予め定めた予約サーバ30からの電話番号の場合、予約サーバ30からのデータ取り込み指示と認識する。

【0 1 6 7】予約サーバ30は、変化データが発生したことを検出すると (S 7 0 0 : Y)、店舗クライアント40に発呼を行う (S 7 0 1)。: ①

店舗クライアント40は、電話番号から、予約サーバ30からの電話を受けたことを認識し、予約サーバ30からのデータ取り込み指示があったと、自動的に認識する (S 7 0 6)。: ②

予約サーバ30は、所定回数呼び出した後に、回線を断とし (S 7 0 2)、変化データを、店舗クライアントが取り込めるようにセットする (S 7 0 3)。: ③

一方、店舗クライアント40でも、回線断を確認し (S 7 0 7)、ISP (インターネット・サービス・プロバイダ) ヘダイヤルアップ接続し (S 7 0 8)、インターネット経由で予約サーバ30にアクセスし (S 7 0 9)、変化データを取り込む (S 7 1 0、S 7 1 1)。: ④

取り込みを終了したとき、予約サーバ30に通知し、データを処理する (S 7 1 3)。: ⑤

予約サーバ30は、終了通知を受けて (S 7 0 4)、次のデータの変化を待つために、ステップ700に飛ぶ。

【0 1 6 8】図26は、予約サーバが、発呼要求ファイル (識別可能な小さいサイズ of データファイル) を送信する場合である。店舗クライアント40は、予約サーバ 50

30から発呼要求ファイルを受信すると、予約サーバ30から予約情報の獲得処理を行う。

【0 1 6 9】予約サーバ30は、変化データが発生したことを検出すると (S 7 2 0 : Y)、店舗クライアント40に接続し (S 7 2 1)、発呼要求ファイルを店舗クライアントの通信インターフェース部41に送信する (S 7 2 2)。: ①

予約サーバ30は、発呼要求ファイルの送信後に、回線を断とし、(S 7 2 3)、変化データを、店舗クライアントが取り込めるようにセットする (S 7 2 4)。: ②  
一方、店舗クライアント40は、発呼要求ファイルを受信インターフェース部41で受信し (S 7 2 6)、更に、回線断を確認する (S 7 2 7)。

【0 1 7 0】店舗クライアント40は、発呼要求ファイル受信し、その後の、回線断により、予約サーバ30からのデータ取り込み命令が有ったことを自動的に認識する (S 7 2 8)。: ③

そして、ISPヘダイヤルアップ接続し (S 7 3 0)、インターネット経由で予約サーバ30にアクセスし (S 7 4 0)、変化データを取り込む (S 7 4 1、S 7 4 2)。: ④

取り込みを終了したとき、予約サーバ30に通知し、データを処理する (S 7 4 3、S 7 4 4)。: ⑤

予約サーバ30は、終了通知を受けて (S 7 2 5)、次のデータの変化を待つために、ステップ720に飛ぶ。: ⑥

図27は、通信インターフェース部経由で、変化データを送信する場合である。

【0 1 7 1】予約サーバ30は、変化データが発生しなければ (S 7 5 0 : N)、通常の処理を行う (S 7 5 4)。

【0 1 7 2】また、変化データが発生した場合は (S 7 0 0 : Y)、店舗クライアント40に接続し (S 7 5 1)、通信インターフェース部経由で、変化データを送信して終了する (S 7 5 2、S 7 5 3)。

【0 1 7 3】店舗クライアント40は、予約サーバ30からデータ送信がなければ (S 7 6 0 : N)、通常処理を行い (S 7 6 4)、予約サーバ30からデータ送信があれば (S 7 6 0 : Y)、変化データを取り込み (S 7 6 1)、回線を断とし (S 7 6 2)、データを処理する (S 7 6 3)。: ⑤

なお、予約サーバ30は、予約、変更又はキャンセル等の処理を行わせるプログラムを記録した記録媒体から、予約、変更又はキャンセル等の処理を行わせるプログラムを読み出して、CPU (Central Processing Unit : 中央処理装置) (制御部39に含まれている。)に実行させて、予約、変更又はキャンセル等の処理を行わせるようにしてもよい。

【0 1 7 4】また、上記実施例では、店舗クライアントが一つの場合の例について説明したが、本件発明は、こ

れに限らず、複数の同一又は異なる店舗クライアントであってもよい。例えば、複数の地域に、チェーン店を展開している場合にも適用できる。この場合では、予約サーバの提供する初期画面で、予約する店舗を選択する画面が表示され、その画面で、ユーザは所望の店舗を選択する。また、この場合では、予約サーバ30におけるスタッフ勤務情報ファイル31と、予約情報管理ファイル32と、顧客情報管理ファイル33と、店舗情報管理ファイル34とは、各店舗に対応したデータが格納される。

【0175】また、上記実施例では、店舗クライアントと予約サーバとを別にした例について説明したが、店舗に店舗クライアントと予約サーバとの両者を具備するようにしてもよい。

【0176】また、上記実施例では、予約サーバが提供する画面を、店舗クライアントで表示する例について説明したが、店舗クライアントは、変化データを、予約サーバから取得して、店舗クライアントで画面を生成してもよい。

【0177】また、本発明は、自動車学校、美容院、床屋（ヘアサロン）、ゴルフ練習場、音楽練習スタジオ等の予約に利用できる。

【0178】

【発明の効果】上述の如く本発明によれば、店舗側にとって、次のような効果を奏することができる。

【0179】予約の確認、顧客の管理を自動的に行うことができる。

【0180】また、自動的に、予約が行われることから、聞き取りミス、聞き漏れの発生を防止できる。

【0181】また、来客の予想が立てられ、来客数に応じた、準備を行うことができる。

【0182】また、本発明によれば、ユーザ側にとって、次のような効果を奏することができる。

【0183】店舗から、サービスの案内、イベントの案内を知らせてもらえる。

【0184】また、前日又は当日、確認のメールを受信することにより、予約の再確認を行うことができる。

【0185】また、ユーザ端末を携帯端末とした場合は、何時でも、何処からでも、必要に応じて、予約できる。

【0186】

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の全体システム構成例を説明するための図である。

【図2】携帯端末における処理フローの例（その1）である。

【図3】携帯端末における処理フローの例（その2）である。

【図4】携帯端末における処理フローの例（その3）である。

【図5】携帯端末における予約のメニュー画面の例を説明するための図である。

【図6】携帯端末における画面の例を説明するための図（その1）である。

【図7】携帯端末における画面の例を説明するための図（その2）である。

【図8】携帯端末における画面の例を説明するための図（その3）である。

【図9】携帯端末における画面の例を説明するための図（その4）である。

【図10】店舗クライアントにおける処理フローの例（その1）である。

【図11】店舗クライアントにおける処理フローの例（その2）である。

【図12】店舗クライアントにおける処理フローの例（その3）である。

【図13】店舗クライアントにおける処理フローの例（その4）である。

【図14】店舗クライアントにおける処理フローの例（その5）である。

【図15】店舗クライアントにおける処理フローの例（その6）である。

【図16】店舗クライアントにおける処理フローの例（その7）である。

【図17】店舗クライアントにおける画面の例を説明するための図（その1）である。

【図18】店舗クライアントにおける画面の例を説明するための図（その2）である。

【図19】予約サーバにおける処理フローの例（その1）である。

【図20】予約サーバにおける処理フローの例（その2）である。

【図21】予約サーバにおける処理フローの例（その3）である。

【図22】予約サーバにおける処理フローの例（その4）である。

【図23】予約サーバにおける処理フローの例（その5）である。

【図24】ブラックリストの活用フローの例である。

【図25】予約サーバと店舗クライアント間の通信フローの例（その1）である。

【図26】予約サーバと店舗クライアント間の通信フローの例（その2）である。

【図27】予約サーバと店舗クライアント間の通信フローの例（その3）である。

【符号の説明】

10、～10N ユーザ端末（携帯電話）

11 ユーザ端末の送受信部

12 ユーザ端末の入出力部

20 通信ネットワーク

- 23
- 29 予約サーバの通信インターフェース部  
 30 予約サーバ  
 31 スタッフ勤務情報ファイル  
 32 予約情報管理ファイル  
 33 顧客情報管理ファイル  
 34 店舗情報管理ファイル  
 35 カレンダーファイル  
 36 ウェブ画面生成部

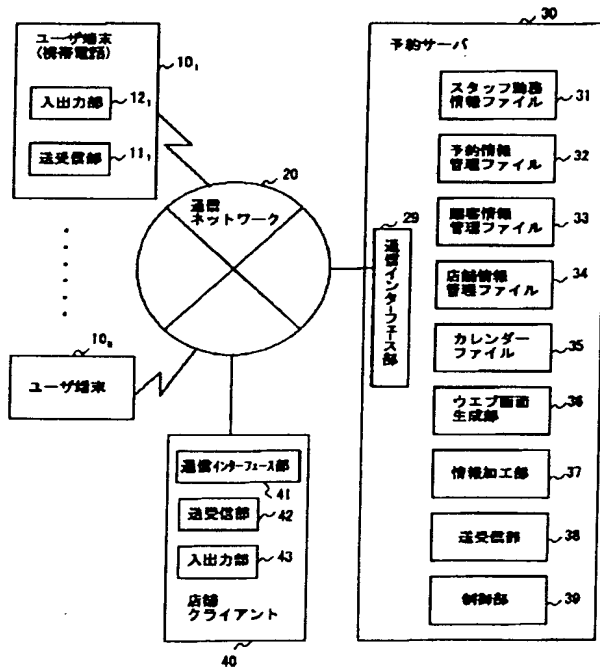
- \* 37 情報加工部  
 38 送受信部  
 39 制御部  
 40 店舗クライアント  
 41 店舗クライアントの通信インターフェース部  
 42 店舗クライアントの送受信部  
 43 店舗クライアントの入出力部

\*

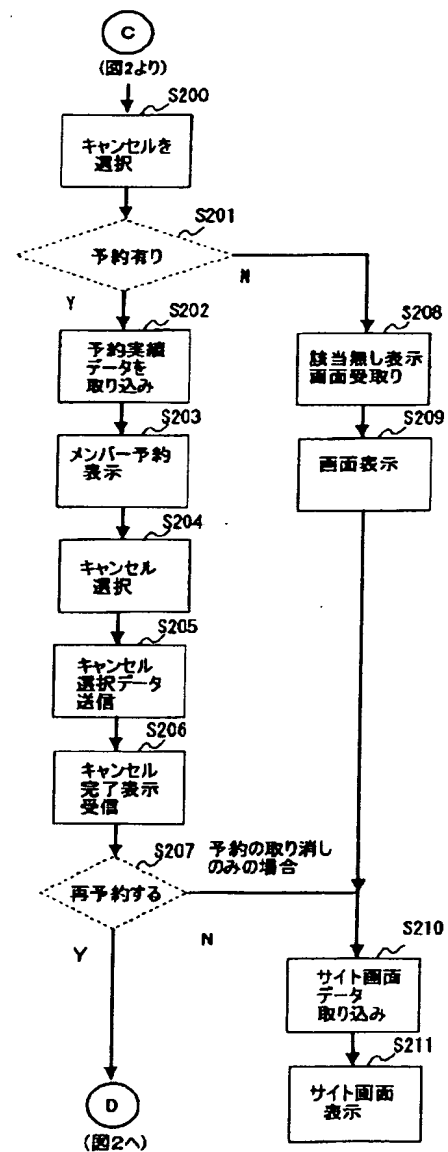
【図 1】

【図 4】

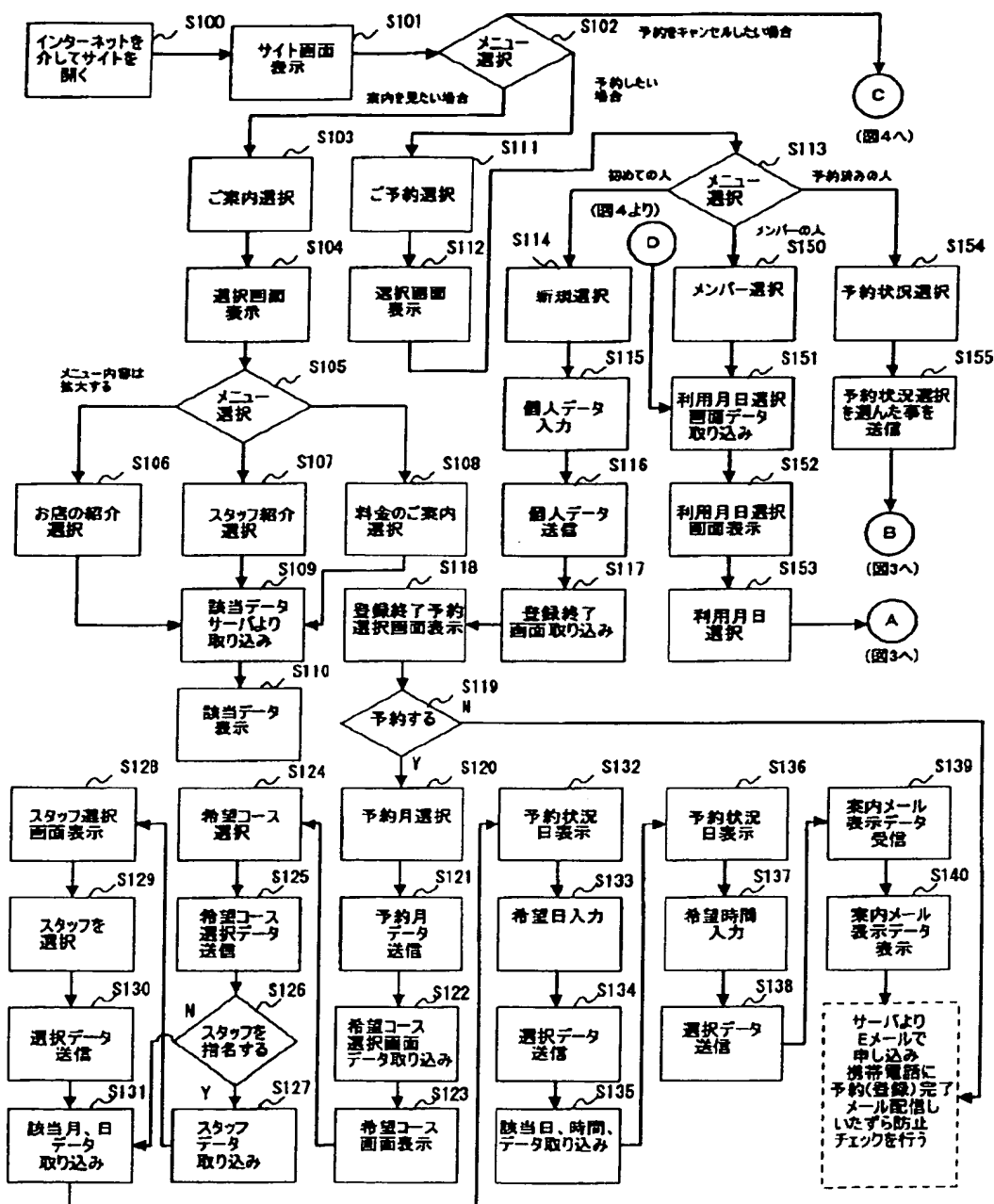
本発明の全体システム構成例を説明するための図



携帯端末における処理フローの例（その 3）

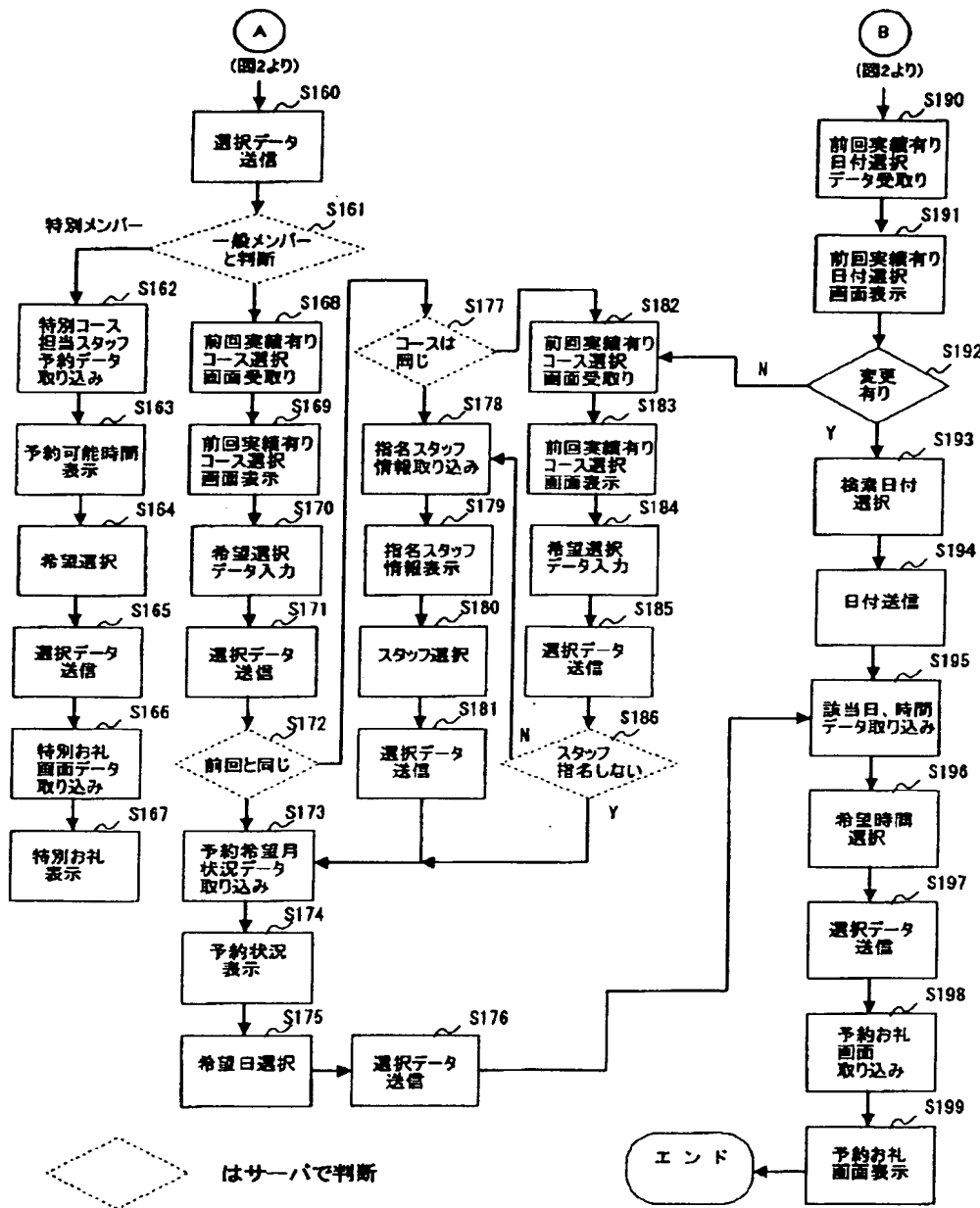


### 携帯端末における処理フローの例（その１）



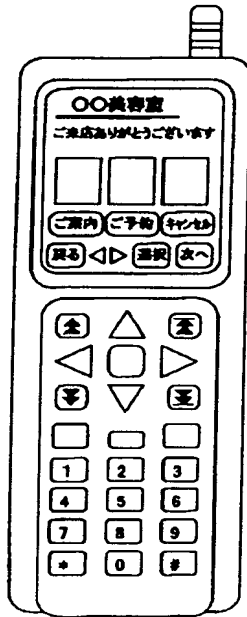
【図 3】

## 携帯端末における処理フローの例（その 2）



【図5】

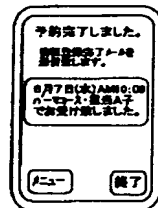
携帯端末における予約のメニュー画面の例を説明するための図



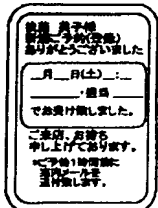
【図7】

携帯端末における画面の例を説明するための図(その2)

【新規お客様の画面】(A)

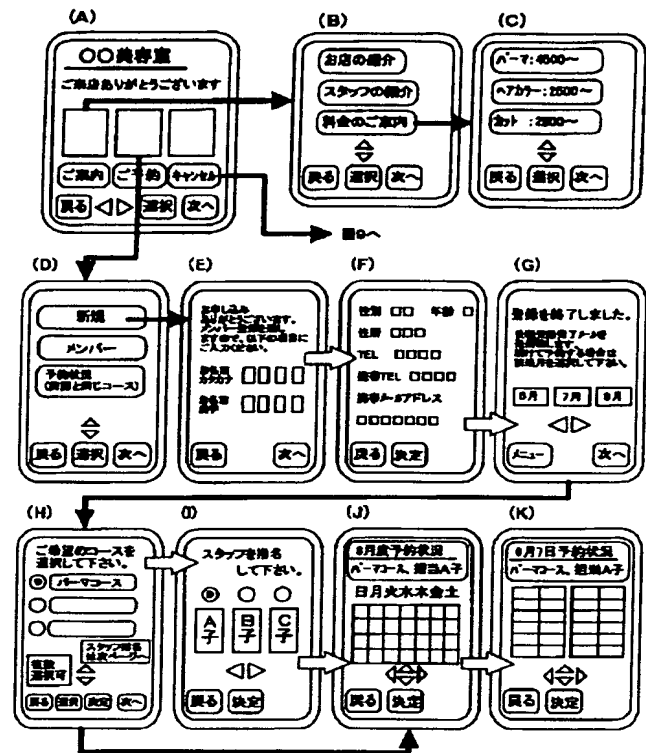


【新規登録完了メール】(B)



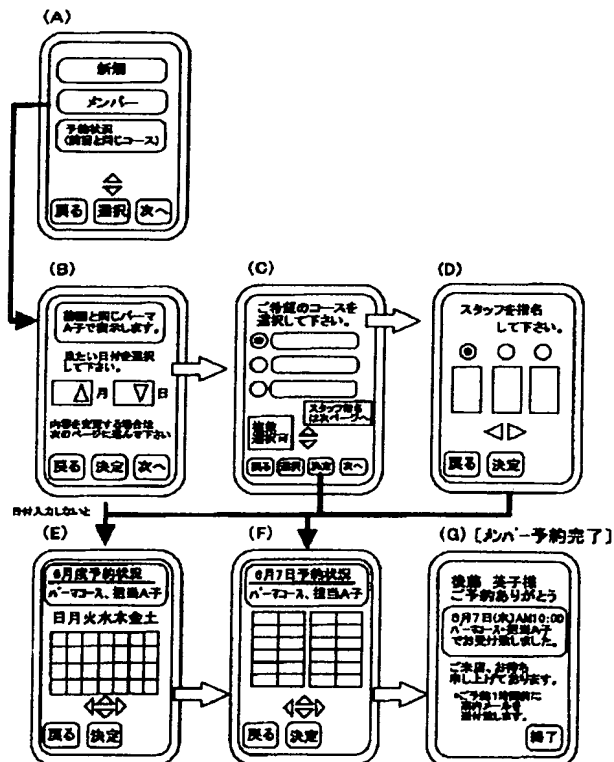
【図6】

携帯端末における画面の例を説明するための図(その1)



【図8】

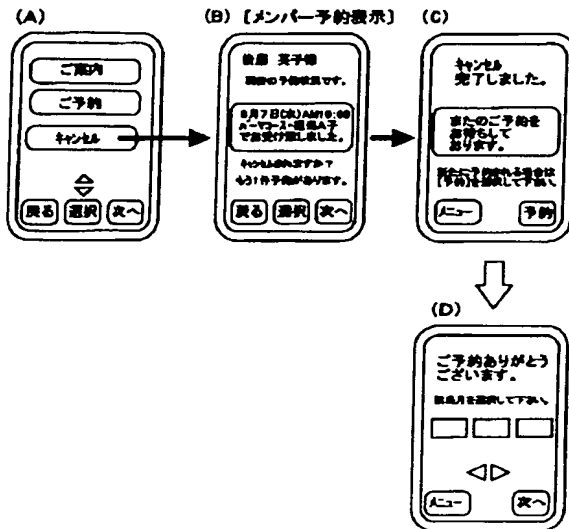
携帯端末における画面の例を説明するための図(その3)





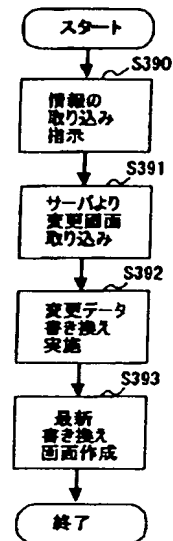
【図9】

携帯端末における画面の例を説明するための図(その4)



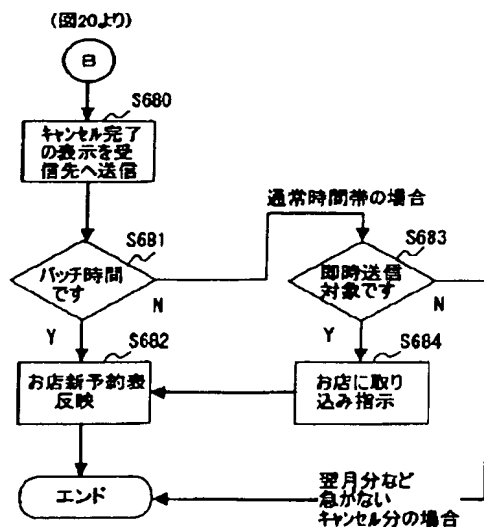
【図12】

店舗クライアントにおける処理フローの例(その3)

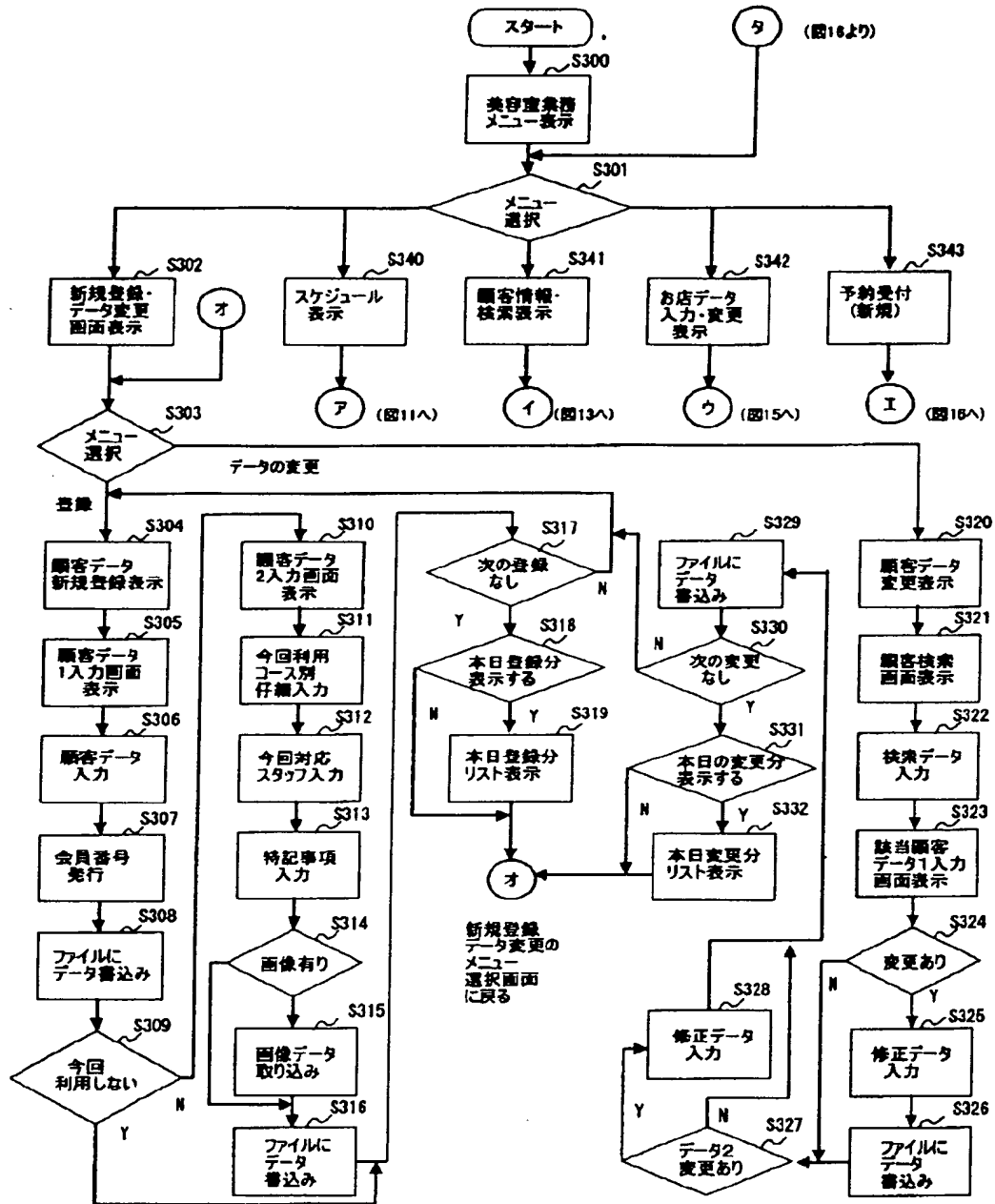


【図22】

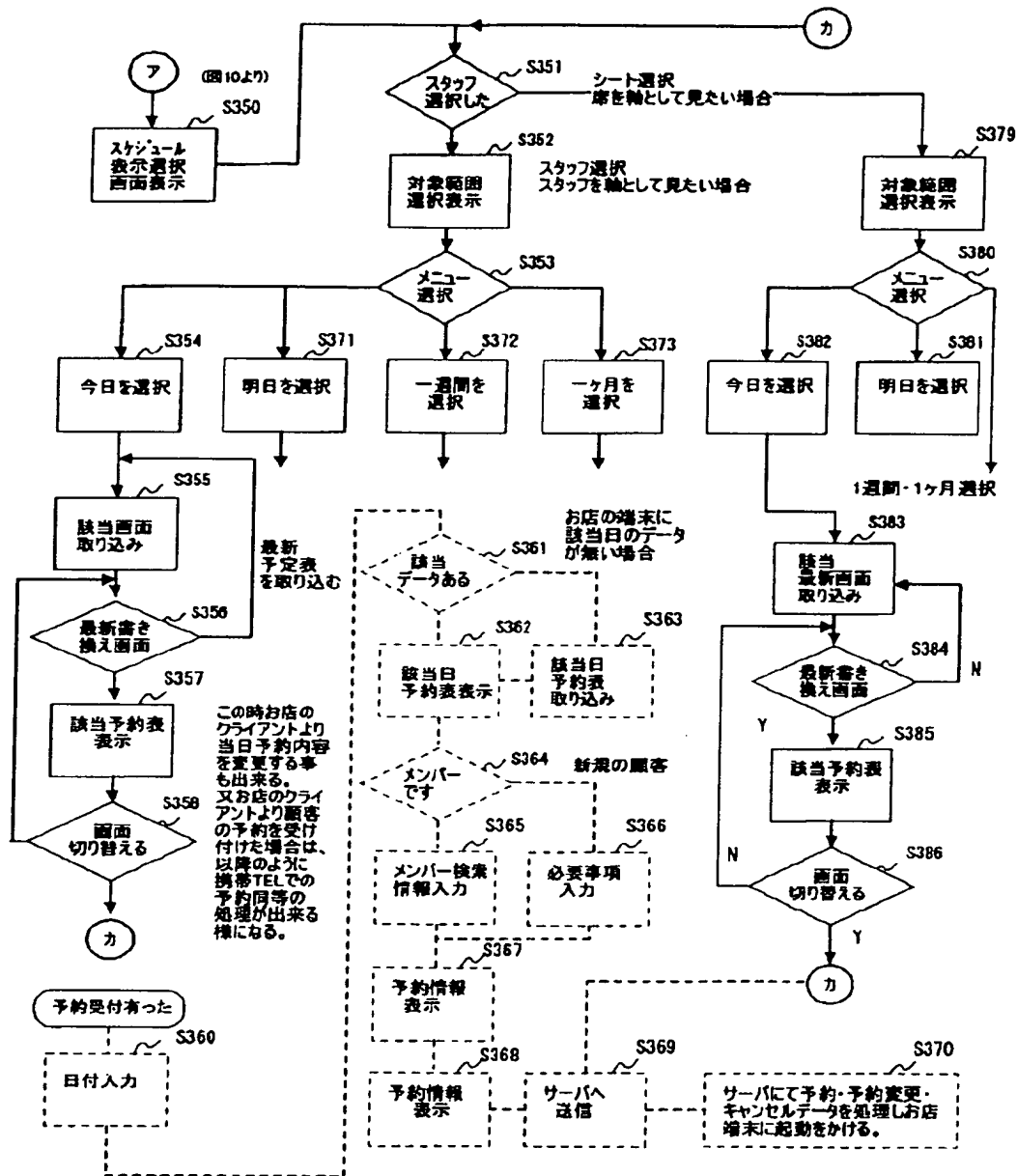
予約サーバにおける処理フローの例(その4)



## 店舗クライアントにおける処理フローの例（その1）

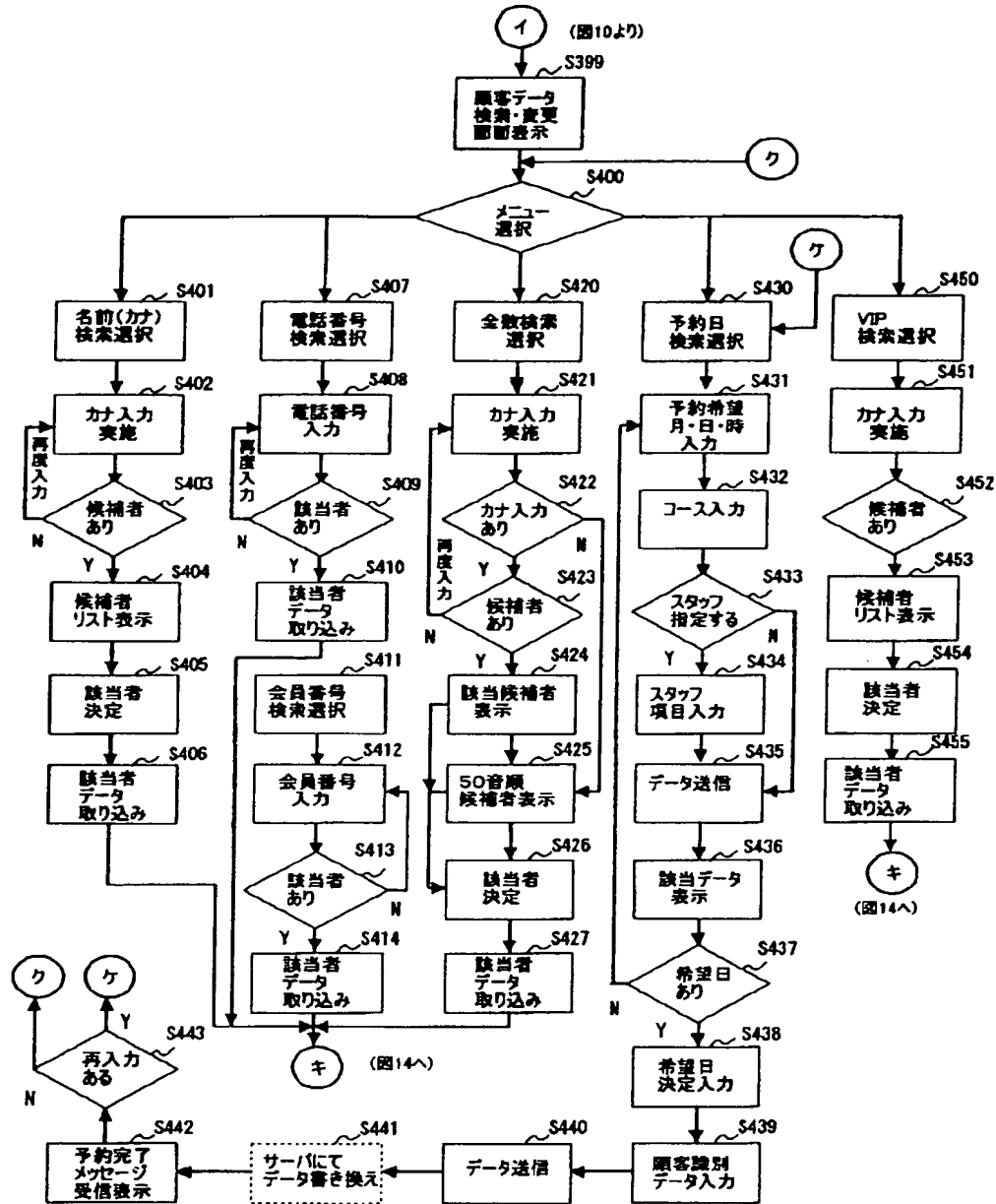


## 店舗クライアントにおける処理フローの例（その2）



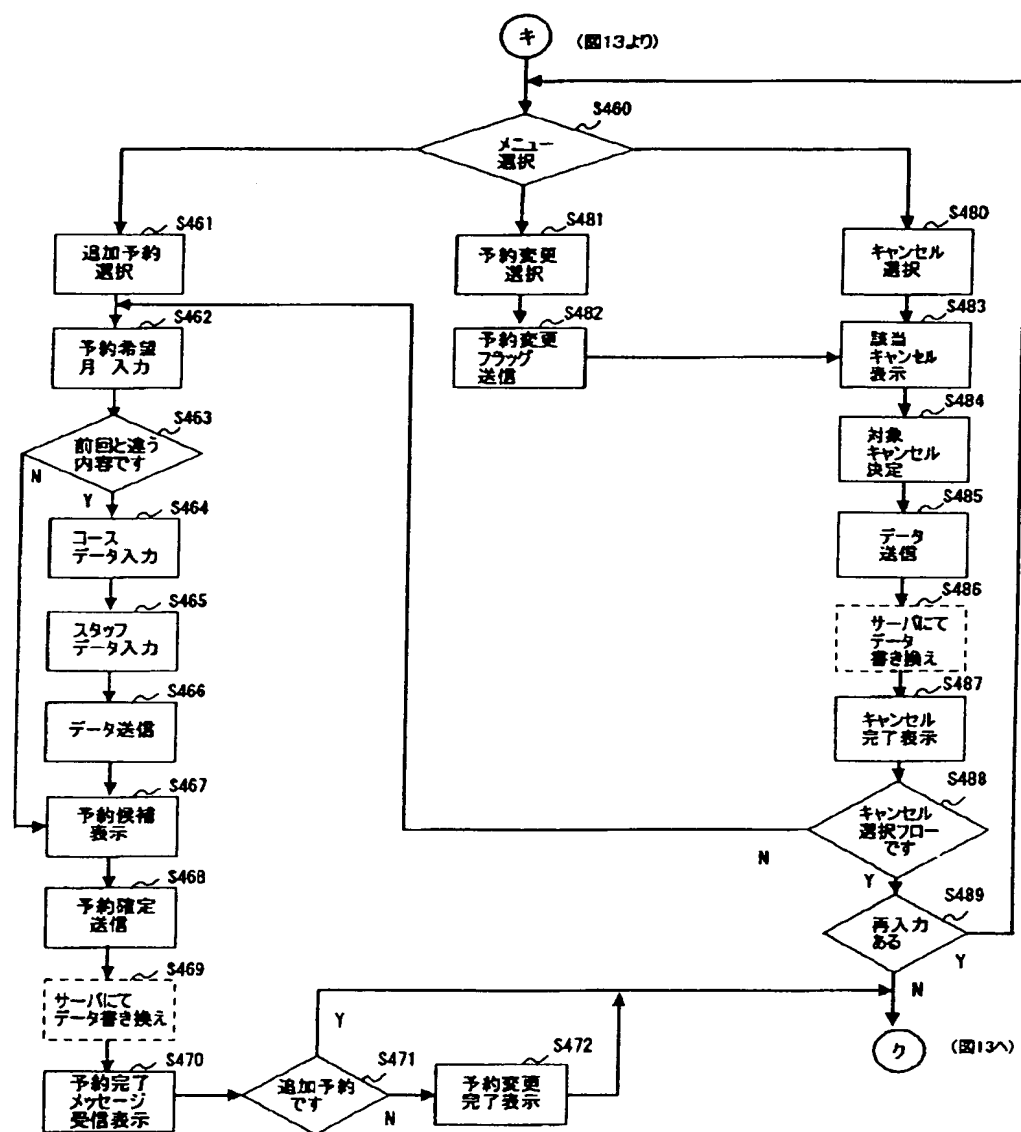
【図13】

## 店舗クライアントにおける処理フローの例（その4）

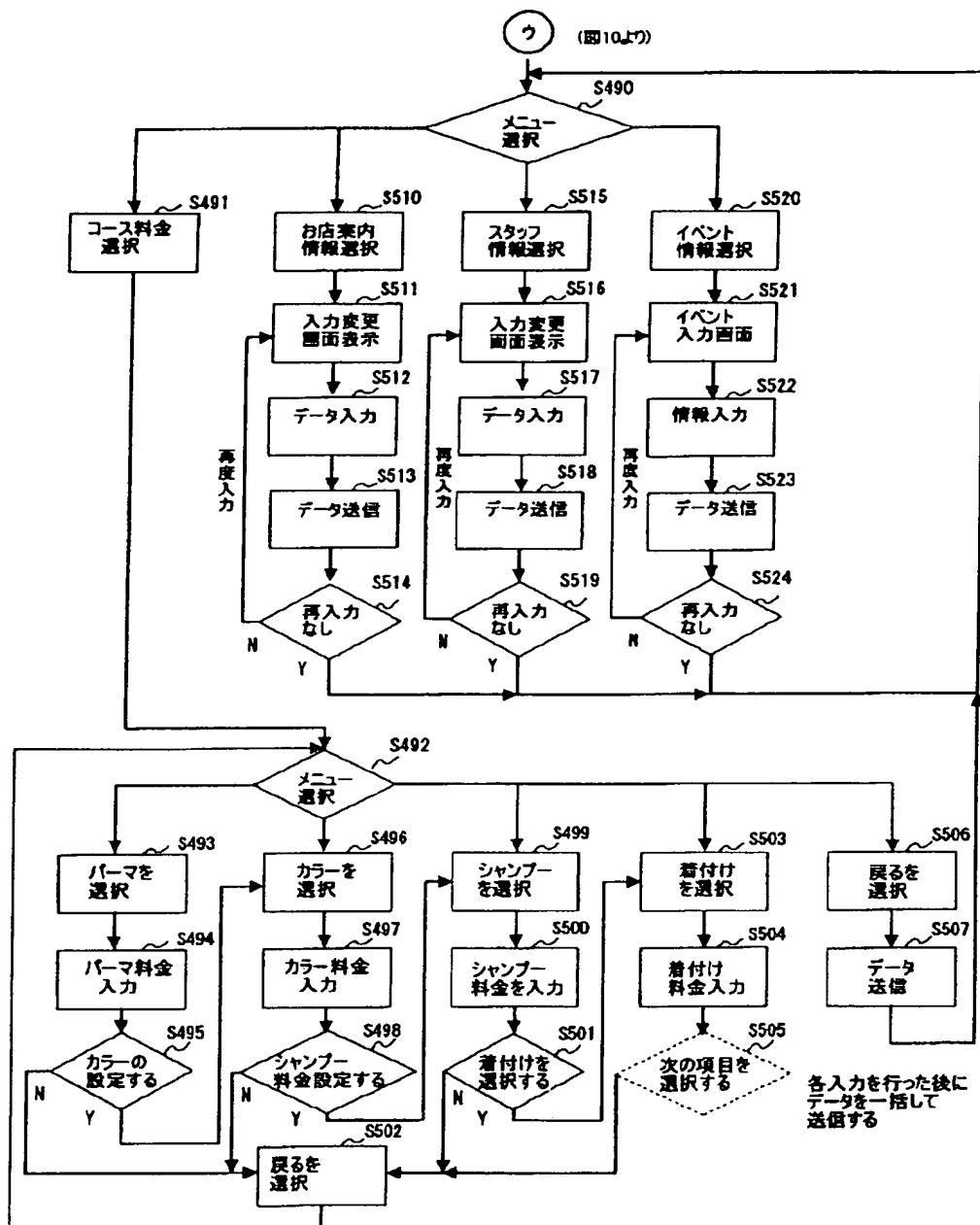


【図14】

## 店舗クライアントにおける処理フローの例（その5）

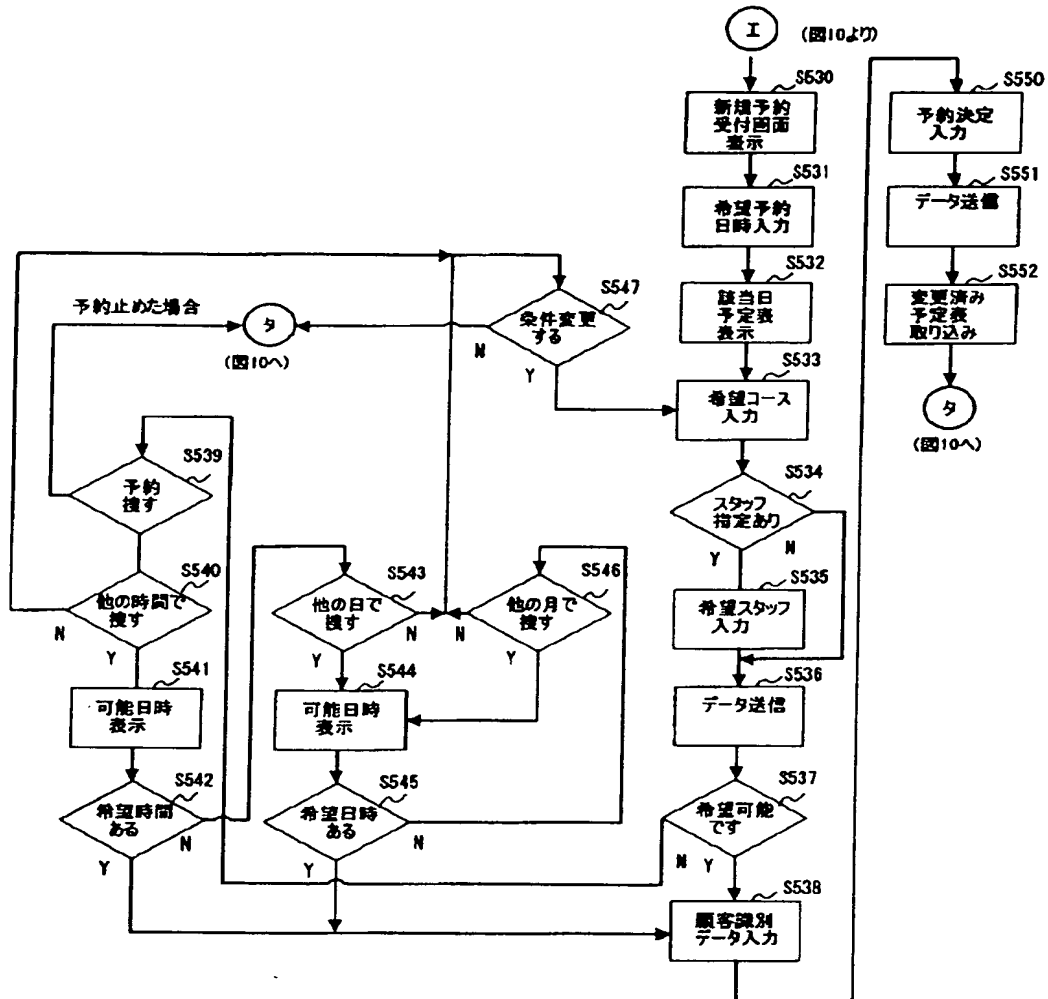


### 店舗クライアントにおける処理フローの例（その6）



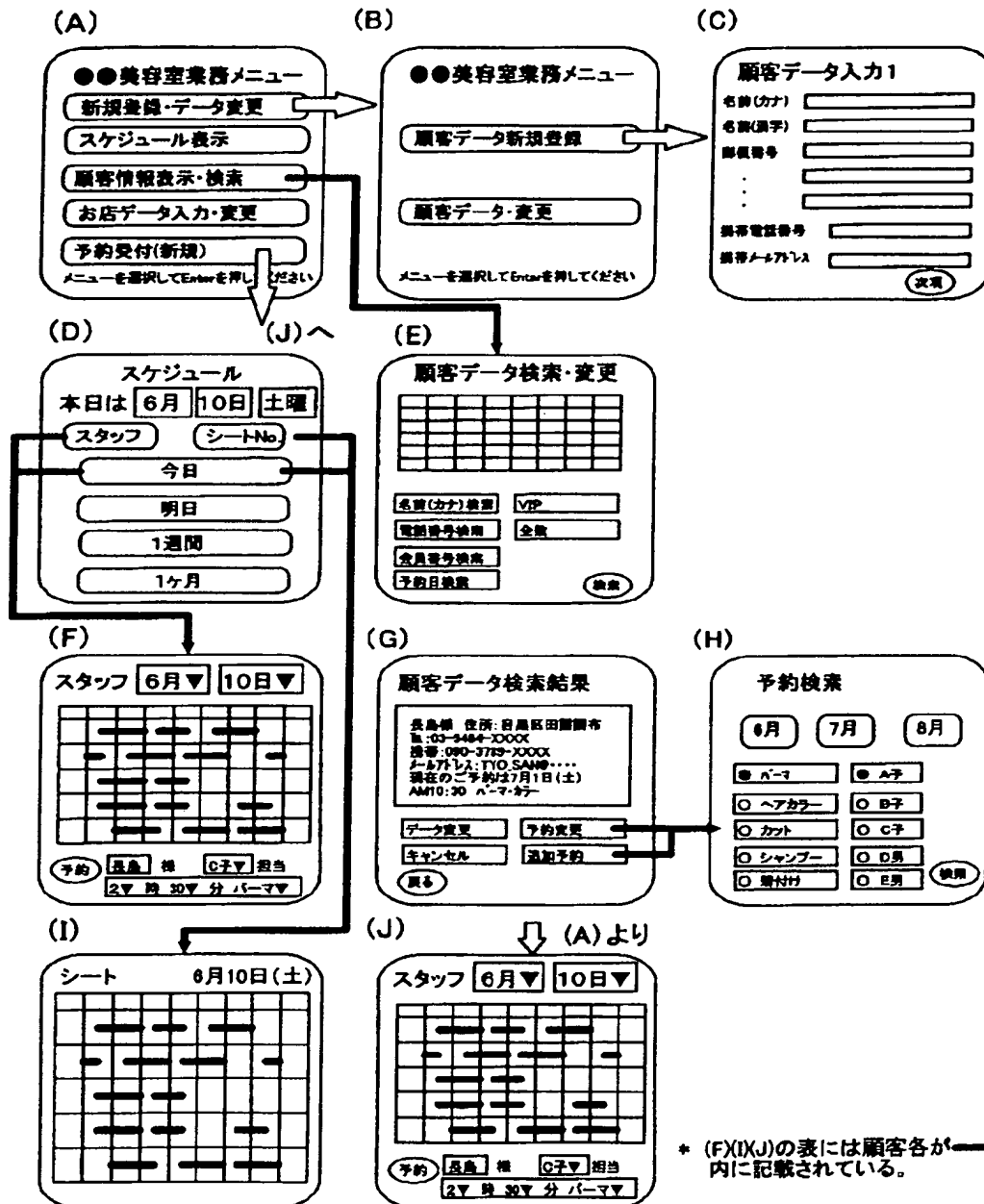
【図 16】

## 店舗クライアントにおける処理フローの例（その 7）



【図17】

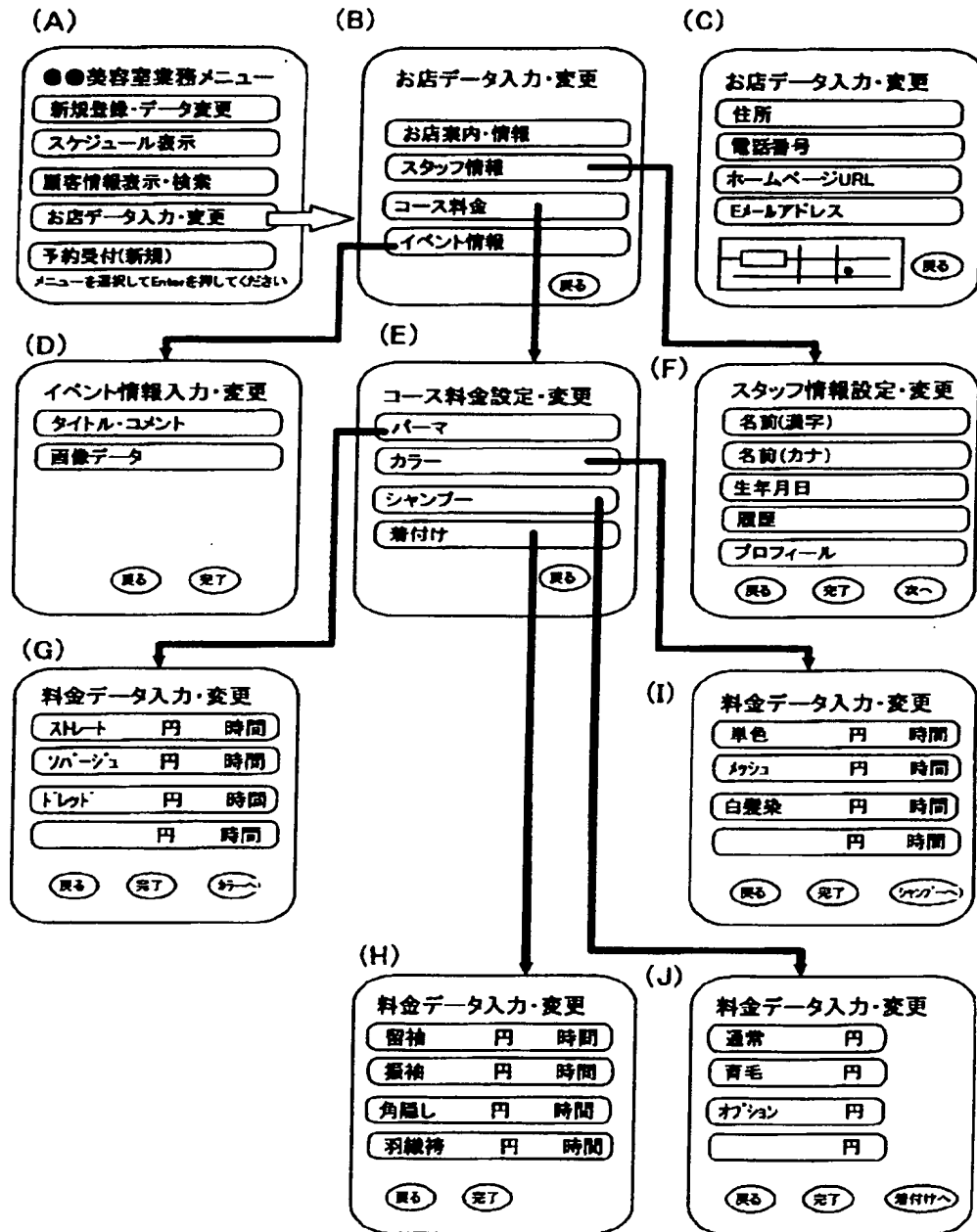
店舗クライアントにおける画面の例を説明するための図(その1)





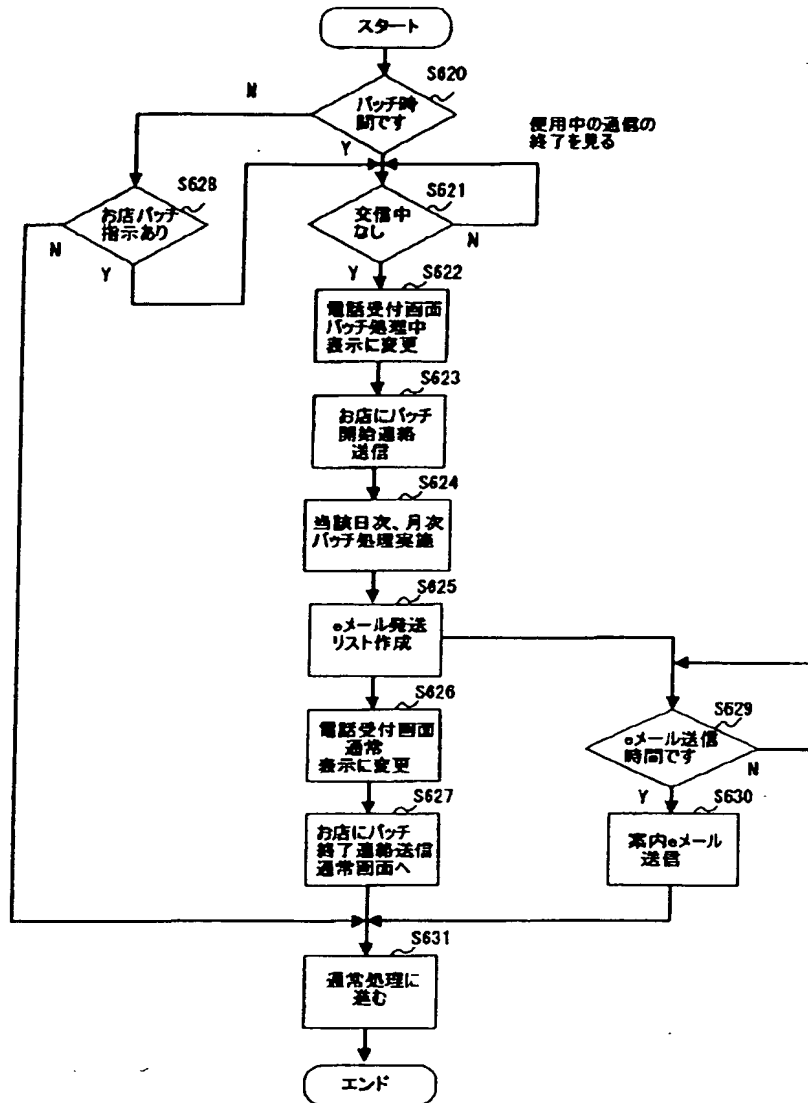
【図18】

店舗クライアントにおける画面の例を説明するための図(その2)



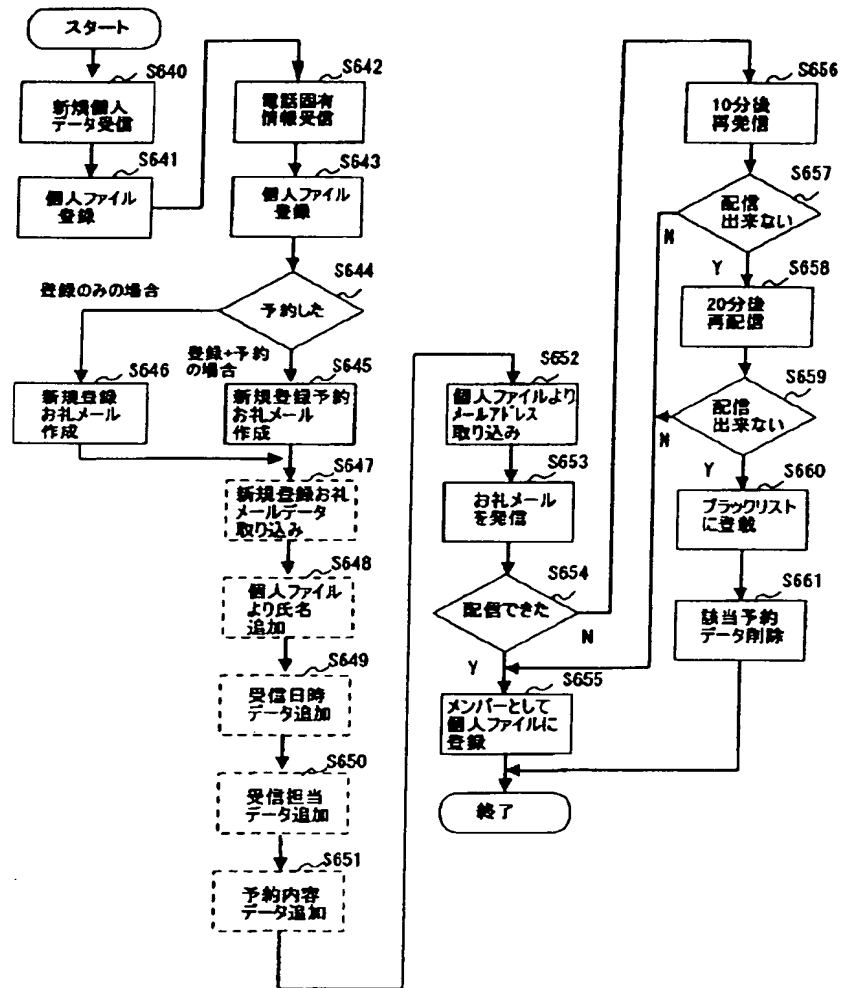
【図19】

## 予約サーバにおける処理フローの例（その1）



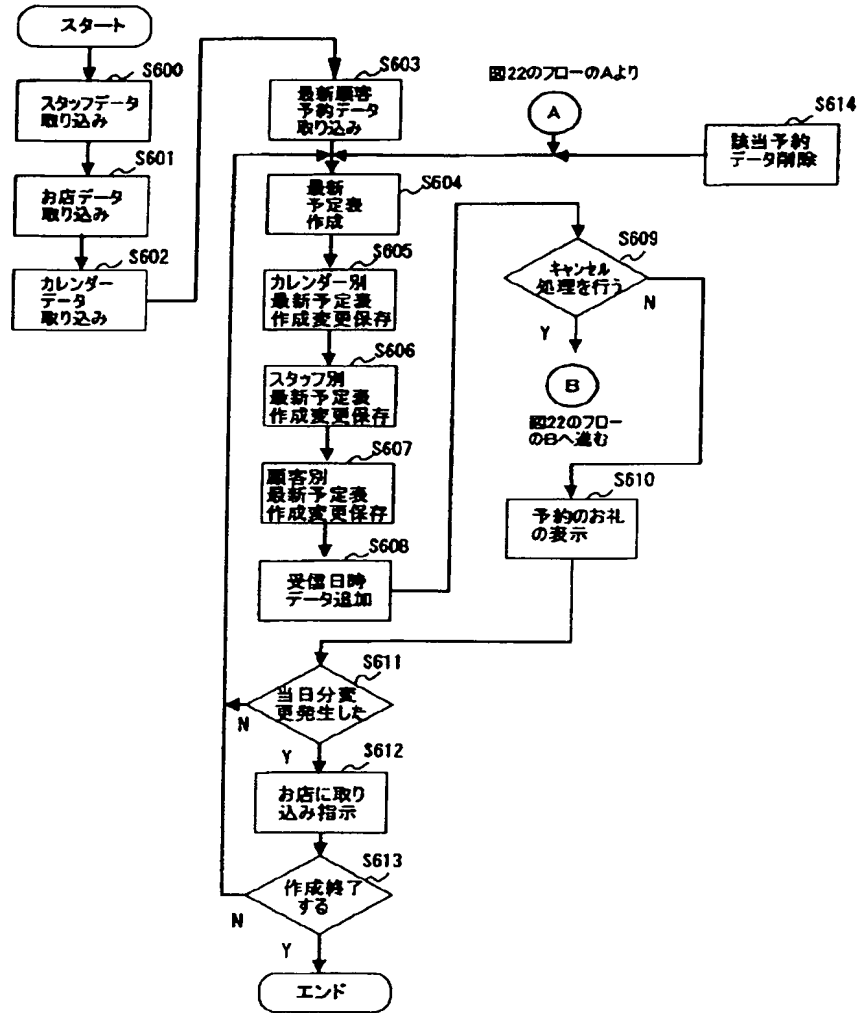
【図20】

## 予約サーバにおける処理フローの例（その2）



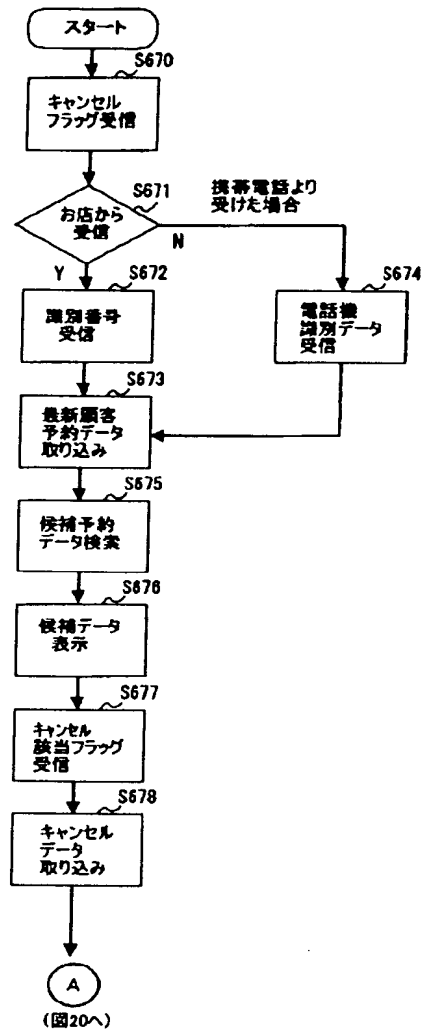
【図21】

## 予約サーバにおける処理フローの例（その3）



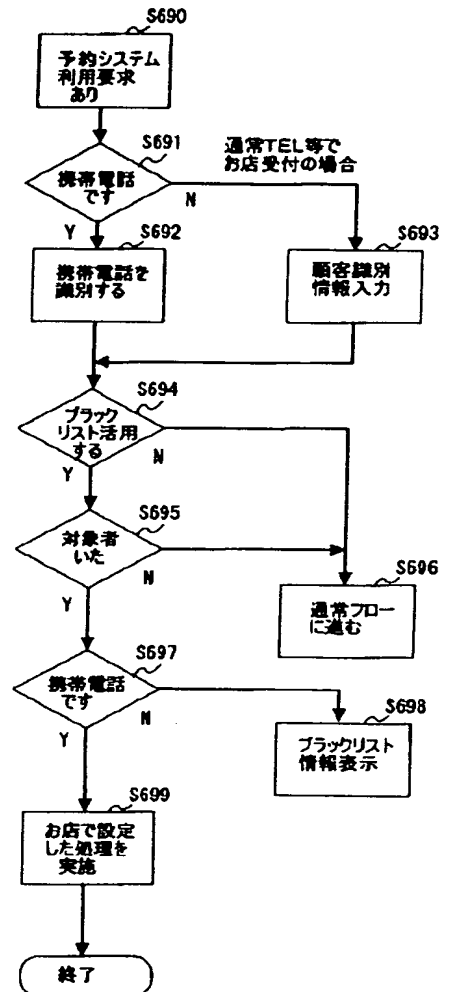
【図23】

## 予約サーバにおける処理フローの例（その5）



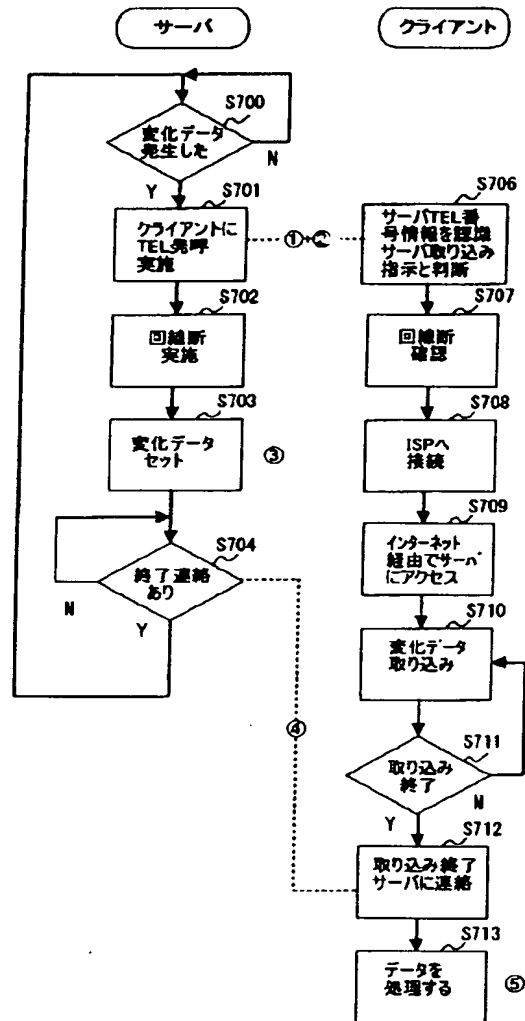
【図24】

## ブラックリストの活用フローの例



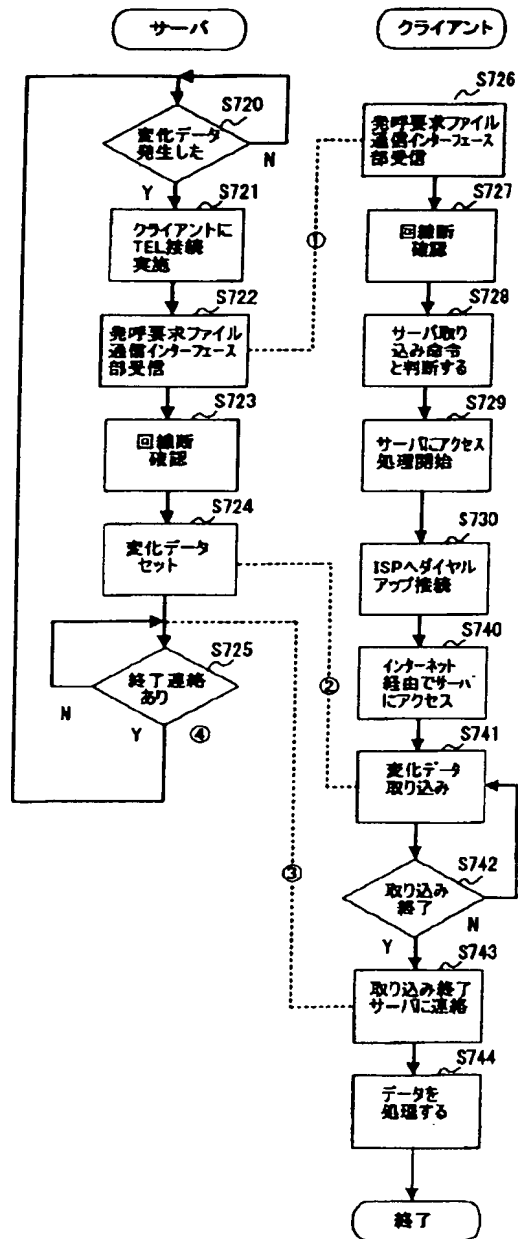
【図25】

## 予約サーバと店舗クライアント間の通信フローの例（その1）



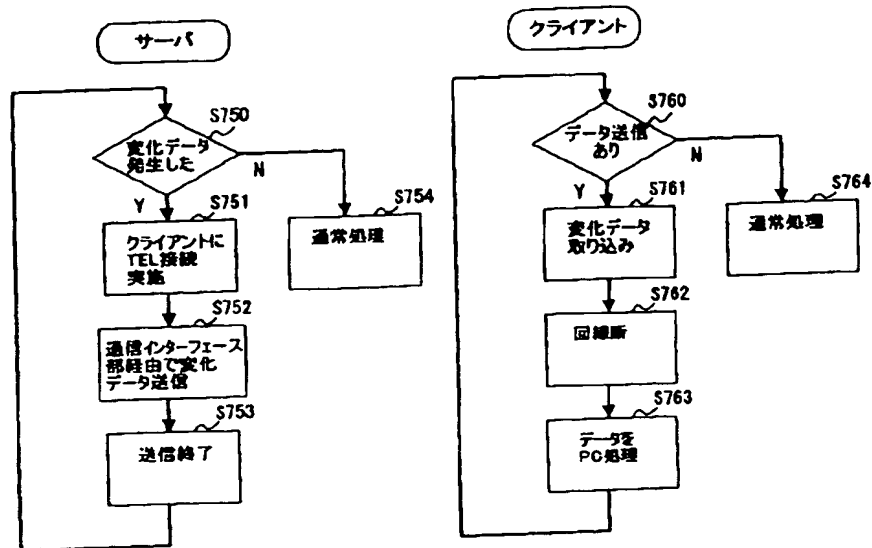
【図26】

## 予約サーバと店舗クライアント間の通信フローの例（その2）



【図27】

## 予約サーバと店舗クライアント間の通信フローの例（その3）



フロントページの続き

(72) 発明者 浦谷 吉夫  
東京都大田区中馬込1丁目3番6号 株式  
会社リコー内

(72) 発明者 中西 学  
東京都中央区勝どき3丁目12番1号 リコ  
ーシステム開発株式会社内  
Fターム(参考) 5B049 AA01 BB00 CC06 CC32 DD01  
FF03 GG00 GG06 GG07